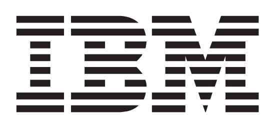
IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer
Version 9.0
12 juin 2014

Manuel d'utilisation de RTV



Important

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la rubrique «Remarques», à la page 293.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- http://www.fr.ibm.com (serveur IBM en France)
- http://www.can.ibm.com (serveur IBM au Canada)
- http://www.ibm.com (serveur IBM aux Etats-Unis)

Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Cette édition s'applique à la version 9, édition 0, niveau de modification 0 (9.0.0) de IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer et à toutes les éditions et modifications ultérieures, sauf mention contraire dans les nouvelles éditions.

Table des matières

Chapitre 4. Outils du menu RealiTea Viewer 173

Chapitre 5. RealiTea Viewer - Attributs de session 259

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
⇖ (Pos1)	⇖	Home
Fin	Fin	End
⇞ (PgAr)	⇞	PgUp
⇟ (PgAv)	⇟	PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
(Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

RealiTea Viewer (RTV) - Guide d'utilisation

Le document RealiTea Viewer - Guide d'utilisation décrit comment utiliser l'application IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer autonome pour rechercher et relire les sessions visiteur. Utilisez les liens pour accéder à des rubriques spécifiques dans le manuel.

- Les événements sont modifiés via le portail Tealeaf. Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Chapitre 1. Présentation d'CX RealiTea Viewer

CX RealiTea Viewer (RTV) est une application autonome qui appartient à la suite de produits IBM Tealeaf cxImpact. CX RTV offre les fonctionnalités importantes suivantes :

- Il vous permet d'afficher une relecture visuelle de la session du visiteur avec votre application Web
- Il vous permet d'examiner les informations que le navigateur du visiteur envoie à votre serveur Web et les informations renvoyées par votre serveur Web en guise de réponse
- Il joue un rôle clé dans la recherche de sessions répondant à des critères spécifiques
- Il présente des informations spécifiques et personnalisables sur chaque occurrence qui correspond à une recherche

CX RealiTea Viewer comprend un logiciel développé par le projet OpenSSL pour une utilisation dans http://www.openssl.org/. RTV offre les perspectives suivantes sur les données de session :

Vue Relecture :
: Cette vue vous permet de revoir la session d'un visiteur exactement comme ce dernier l'a vécu. Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

Mode Demande
: Cette vue vous permet de revoir les requêtes soumises par le navigateur du visiteur au serveur Web lors de la session. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Vue Réponse
: Cette vue vous permet de revoir les réponses renvoyées par le serveur Web au navigateur du visiteur lors de la session. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Le gestionnaire d'événements de Tealeaf est étroitement intégré aux vues d'exécution inversée des réponses et des requêtes de RTV, ce qui permet une identification visuelle facile des modèles pouvant être utilisés pour créer des événements.

Pour plus d'informations, reportez-vous au document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Remarque : Les informations ci-après ne s'appliquent qu'à IBM Tealeaf version 9.0A.

Remarque : IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer version 9.0A ne dispose pas des fonctionnalités supplémentaires fournies dans la version 9.0A - Enhanced International Character Support (EICA) pour les autres produits et composants IBM Tealeaf. Il présente les mêmes améliorations que la version 9.0.

Architecture

Le produit IBM Tealeaf cxImpact est utilisé pour capturer et préserver des informations détaillées sur chaque interaction du visiteur avec votre application Web. RTV affiche ces informations détaillées dans un format visuel.

La figure ci-après est une présentation de l'architecture IBM Tealeaf cxImpact et de la relation de RTV avec d'autres composants de IBM Tealeaf cxImpact :

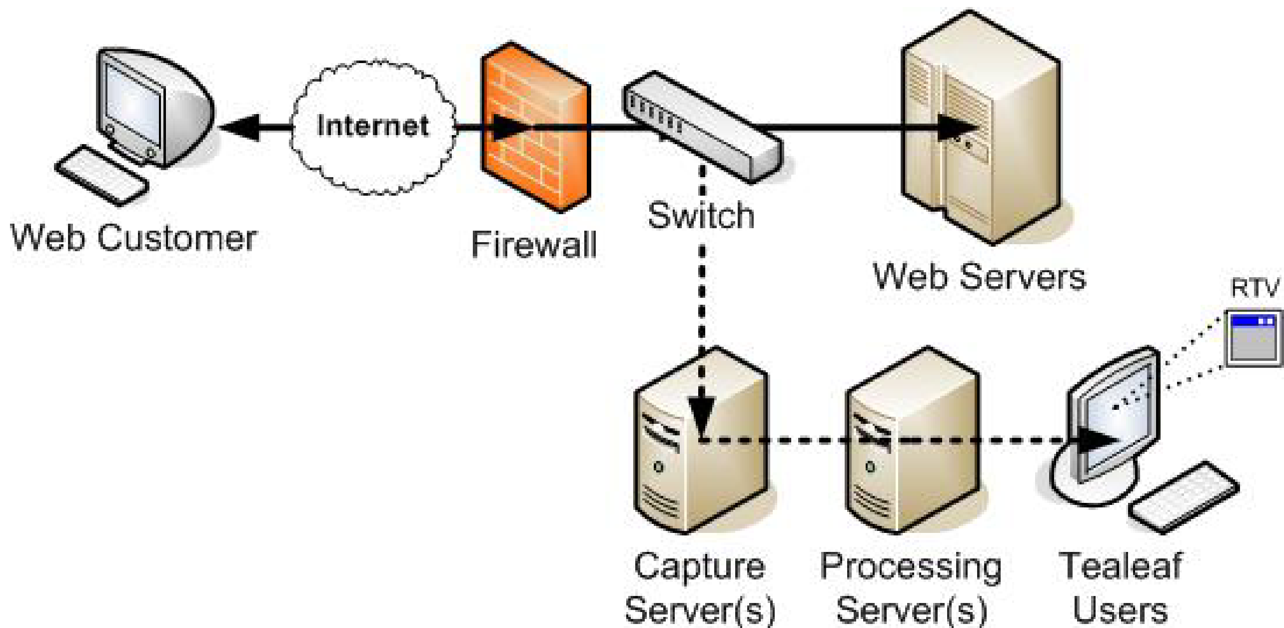


Figure 1. Le rôle de RTV dans l'architecture IBM Tealeaf cxImpact

Exemple d'utilisation

Supposons que vous êtes un analyse normal et que vous utilisez RTV pour analyser les sessions. Vous démarrez la session RTV avec une recherche. Vous avez un nom client spécifique ou un message d'erreur et une heure spécifique. Vous souhaitez voir la relecture de la session du visiteur. Vous utilisez la fonction de recherche de RTV pour entrer des paramètres de recherche spécifique, tels que le nom du visiteur et un intervalle de temps. RTV affiche un segment de session de toutes les sessions qui correspondent aux paramètres de recherche. A partir de ce segment de session, l'analyste sélectionne une session pour la relecture.

Vous commencez probablement avec la première page et parcourez rapidement les pages du visiteur afin d'avoir une idée de ce que le visiteur souhaitez accomplir. A partir de cette présentation, vous pouvez localiser la partie particulière de la session qui vous intéresse, où vous pouvez examiner le comportement du visiteur, les pages sélectionnées et les valeurs entrées dans les zones de formulaire de la page.

Vous pouvez rechercher une erreur signalée et déterminer si l'erreur est due à une faute commise par le visiteur ou s'il s'agit d'un problème avec l'application Web. S'il s'agit effectivement d'un problème avec l'application Web, l'analyste projette alors un réseau plus vaste et recherche des occurrences similaires de la même erreur. Le segment de session de cette recherche indique l'étendue de l'erreur. Cela affecte-il quelques visiteurs uniquement ? Ou plusieurs ? Se produit-elle à des

heures spécifiques de la journée ? Ou uniquement sur des serveurs Web particuliers ? Ou uniquement pour des combinaisons spécifiques d'entrée utilisateur ?

Une fois que l'analyste a identifié le vrai problème avec l'application Web et les causes potentielles, la prochaine étape est de communiquer ces informations à l'équipe de développement d'applications. A l'aide de RTV, l'analyste peut ajouter une annotation à la session du visiteur dans la magasin de données IBM Tealeaf CX et envoyer cette session aux développeurs d'applications par courrier électronique, en la copiant et la collant dans une application, ou en joignant le fichier de session à un rapport de suivi de bogue.

En outre, les analystes métier utilisent RTV pour comprendre le comportement du visiteur. Avec les fiches de score et les tableaux de bord de IBM Tealeaf cxView, l'analyste métier utilise RTV pour analyser le comportement du visiteur et augmenter l'aboutissement des transactions.

Configuration minimale requise pour RealiTea Viewer

RTV est une application Windows. Il est pris en charge par Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Vista et Windows 7.

Le système minimum pris en charge est :

- Un parmi les systèmes d'exploitation suivants
- 1 Go de mémoire vive
- Espace disque de 100 Mo. Voir «Espace disque requis pour RTV».
- Processeur de 500MHz
- Internet Explorer 6.0 ou version ultérieure

  Remarque : La relecture des sessions Tealeaf dans IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) requiert que Internet Explorer soit installé sur votre ordinateur local. Si Internet Explorer n'est pas pris en charge par le département informatique de votre entreprise, la relecture de base doit être gérée via la fonction de relecture du navigateur fourni avec IBM Tealeaf cxImpact. Voir "Relecture sur navigateur CX" du manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact*.

Les performances et le temps de réponse améliorent avec un processeur plus rapide et plus de mémoire.

Remarque : Si vous avez les fonctions de sécurité avancées de Windows, vous rencontrez des problèmes lorsque vous utilisez RTV. Voir "Traitement des incidents - Portail" dans le guide *IBM Tealeaf Troubleshooting Guide*.

Espace disque requis pour RTV

RTV requiert un espace minimum de 100 mégaoctets sur le disque pour une installation appropriée.

Dépendant du nombre de sessions que vous souhaitez charger, la performance de RTV s'améliore lorsque plus d'espace est attribuée au stockage de sessions, aux mémoires cache locales et aux fichiers temporaires de relecture sur le disque.

Remarque : Tealeaf recommande 2 Go d'espace disque pour IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Utilisation de mémoire par RTV

Lorsque RTV est démarré sans sessions ouvertes, il occupe environ 13 Mo de mémoire RAM. Lorsque vous recherchez des sessions, ouvrez des sessions, ou téléchargez des sessions depuis le Canister, ces données sont stockées dans la mémoire RAM supplémentaire allouée selon les besoins.

Remarque : RTV est une application Windows de 32 bits, ce qui signifie qu'il peut traiter jusqu'à 2Go de mémoire RAM, peu importe la quantité de mémoire installée sur votre système.

Dépendant du nombre d'applications qui s'exécutent sur votre système, vous pouvez renseigner l'espace d'adresse disponible de sorte que RTV ne soit pas en mesure de charger des sessions ou de compléter des opérations.

Remarque : Lorsque vous utilisez RTV :

1. Limitez vos recherches afin d'extraire un minimum de sessions.
2. Evitez de télécharger ou de charger les archives `TLA` contenant des centaines ou des milliers de sessions.
3. Fermez d'autres applications de bureau, si possible.

Installation de RealiTea Viewer

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer doit être installé sur le système de bureau de chaque utilisateur de Tealeaf qui doit utiliser l'application RTV.

- RTV peut être installé sur un réseau.

  Remarque : Avant de commencer l'installation de RTV, vous devez déterminer des rôles appropriés pour chaque utilisateur de RTV.

1. La distribution de logiciel de Tealeaf comprend les modules d'installation pour chaque version de IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. En fonction de votre rôle et de vos autorisations, vous pouvez installer IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer directement à partir du répertoire de modules d'installation.
   - Pour plus d'informations sur les versions disponibles de RTV, voir «Versions de RTV», à la page 11.
2. Dans le répertoire approprié, exécutez le programme d'installation de RTV (`setup.exe`).
   - Si vous avez précédemment installé une version antérieure de RTV, vous devez d'abord la désinstaller avant d'installer la nouvelle version. Vos paramètres sont conservés au travers des différentes installations.
   - Après avoir désinstallé RTV, exécutez `setup.exe` de nouveau afin d'installer la nouvelle version.
3. Sélectionnez la langue à utiliser pour les écrans d'installation et cliquez sur **OK**.
4. L'écran de bienvenue s'affiche.
5. Dans l'écran d'accueil, cliquez sur **Suivant**. L'écran de licence s'affiche.
6. Dans l'écran de licence, cliquez sur **J'accepte les modalités du contrat de licence**. Cliquez sur **Suivant**. L'écran Choisir l'emplacement de destination s'affiche
7. Pour choisir un répertoire différent de celui défini par défaut, cliquez sur **Parcourir...**. Parcourez votre ordinateur local pour sélectionner le répertoire dans lequel vous souhaitez installer RTV.
8. Cliquez sur **Suivant**.

9. L'écran d'installation s'affiche.
10. Lorsque vous êtes prêt pour l'installation, cliquez sur **Installer**. L'installation démarre.
11. Lorsque l'installation se termine, l'écran Installation terminée s'affiche.
12. Lorsque l'écran Installation terminée s'affiche, cliquez sur **Terminer**.

Connexion de RTV à Tealeaf

Après avoir exécuté RTV sur votre bureau local, vous devez le connecter à un ou plusieurs serveurs Tealeaf.

1. Exécutez RTV en utilisant une des méthodes suivantes :
   - Dans le répertorie d'installation de Tealeaf, double cliquez sur le fichier RealiTea `.exe`.
   - A partir du menu Démarrer de Windows, sélectionnez :

     `Démarrer > Programmes > TeaLeaf Technologgy > TeaLeaf RealiTea Viewer`

     Puis, sélectionnez la version de l'afficheur à exécuter.
2. Lorsque RTV s'ouvre, sélectionnez **Outils** > **AutoConfig from TeaLeaf Master...**.

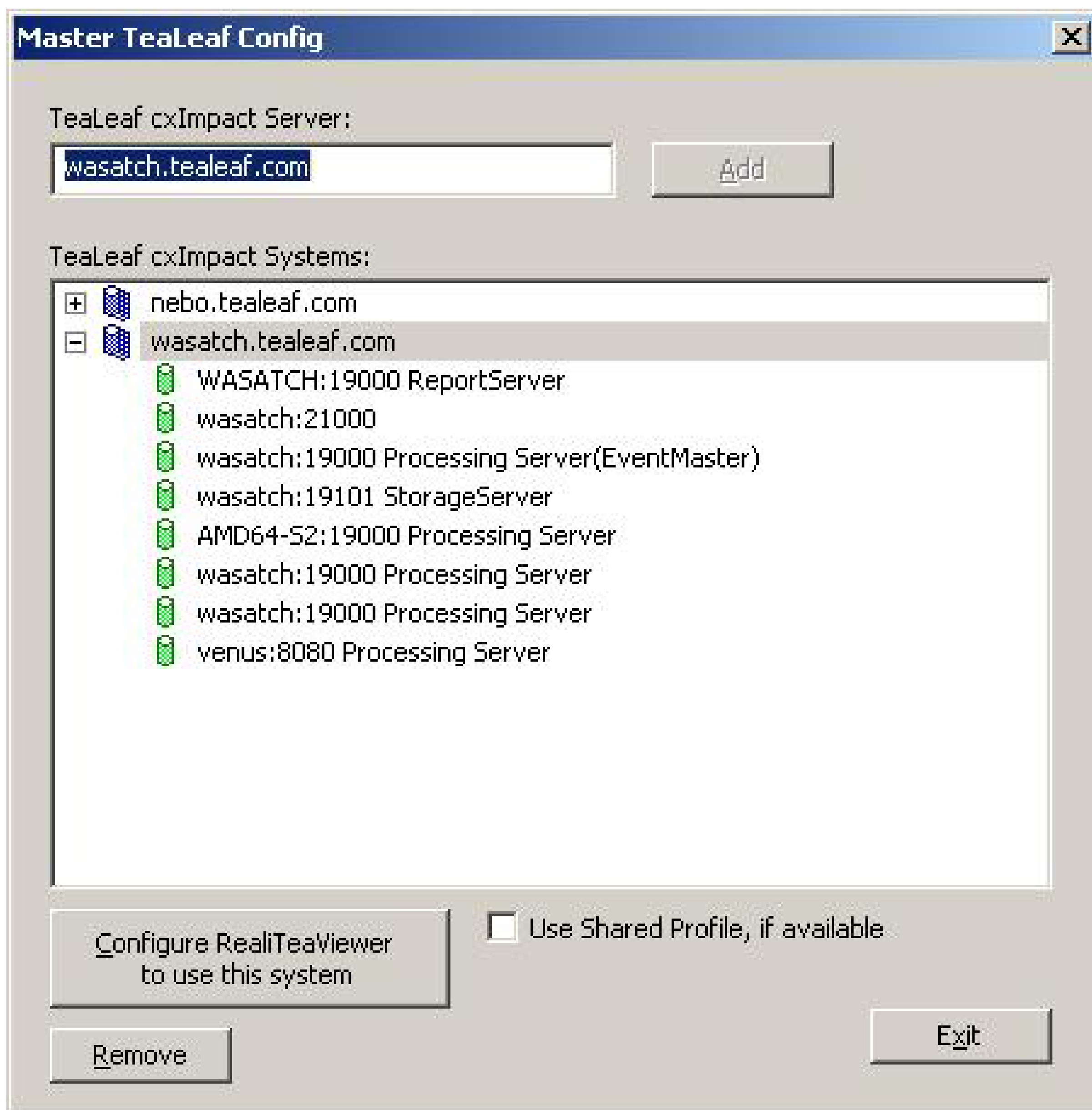


Figure 2. Configuration à partir de Tealeaf Master

3. Dans la zone TeaLeaf IBM Tealeaf cxImpact Server, entrez la nom du serveur à partir duquel obtenir la configuration principale. Cliquez ensuite sur **Ajouter**.
4. RTV tente d'extraire la configuration principale du serveur. Si RTV réussit, tous les serveurs Tealeaf associés au serveur maître sont affichés.
5. Pour configurer votre instance locale de RTV basée sur le serveur, cliquez sur **Configurer RealiTeaViewer pour utiliser ce système**.
   - Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer le profil local pour l'utilisateur en cours basé sur un profil partagé qui est conservé sur le serveur maître. Pour utiliser le profil partagé, cliquez sur **Utiliser le profil partagé, s'il est disponible**.
6. La configuration et le profil optionnel sont téléchargés dans votre version locale de RTV.

- Pour supprimer une installation Tealeaf de cette liste, cliquez sur **Supprimer**. L'instance locale de RTV n'est plus connectée au serveur ou serveurs Tealeaf.

7. Si le serveur maître contient déjà des données, pour tester la configuration, recherchez des sessions sur le serveur. Dans la barre d'outils IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, cliquez sur **Rechercher**. Voir Chapitre 3, «RealiTea Viewer - Recherche de sessions», à la page 111.

Exécution d'installations silencieuses pour RTV

En option, vous pouvez utiliser les étapes suivantes pour activer les installations silencieuses de RTV. Cette méthode fournit des réponses au invites du programme d'installation de RTV via un fichier de configuration.

Remarque : Avant de commencer, vous pouvez copier l'image du dossier d'installation de RTV dans le poste de travail local où il doit être installé.

1. Copiez le texte suivant :
```
#  Fichier de script d'installation silencieuse de Tealeaf
#
[General]
InstallFolder=C:\Tealeaf
```
2. Collez-le dans un éditeur de texte.
3. Enregistrez ce fichier en tant que fichier texte.
   - Le fichier doit être enregistré dans un emplacement où le programme d'installation de RTV peut y avoir accès. Par exemple, vous pouvez l'enregistrer comme suit :
     `C:\TealeafSilentInstall.txt`
4. Ouvrez une fenêtre de ligne de commande Windows.
5. Exécutez la commande suivante :
```
setup.exe /InstallScriptFile=C:/TealeafSilentInstall.txt
```
6. L'installation de RTV se poursuit sans invites de commande.

Mise à niveau de RTV

Pour mettre à niveau RTV, vous devez suivre les mêmes étapes que pour l'installation de l'application en exécutant le fichier `setup.exe` deux fois.

1. La première fois que vous exécutez le fichier `setup.exe`, RTV est désinstallé.
2. Lorsque vous l'exécutez de nouveau, RTV est mis à niveau à la nouvelle version.
   - Pour plus d'informations, consultez la rubrique "Installation de IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer].

Mise à niveau du fichier de raccord de RTV

Votre fichier d'installation RTV comprend un fichier de raccord qui est utilisé afin de faciliter la relecture des événements de l'interface utilisateur qui sont capturés à l'aide de Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

Remarque : Si votre solution Tealeaf n'utilise pas IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, vous pouvez ignorer cette section. Consultez la section "FAQ sur la capture IU" dans *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Remarque : Dans la version 2012.06.01.1, la méthode de génération de chemins d'accès a été remplacée par la version JSON. Si vous utilisez la version JSON de la Capture IU pour cette version ou pour une version ultérieure, vous devez mettre à jour RTV de façon à utiliser le dernier fichier de raccord. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'IBM Tealeaf , voir IBM Passport Advantage en ligne.

Lorsque RTV est initialement installé, ce fichier (`Tealeaf.js`) est automatiquement installé avec le logiciel RTV. Dépendant du type d'application Internet enrichie que votre système surveille, le fichier peut être mis à jour lorsque RTV est mis à niveau. Pendant la mise à niveau, le fichier `Tealeaf.js` peut être mis à jour comme suit :

- **Aucune modification :** Si vous ou votre administrateur Tealeaf n'a pas modifié `Tealeaf.js`, alors le fichier est automatiquement mis à jour pendant le processus de mise à niveau. Vous pouvez ignorer le reste de cette section.
- **Modifications :** Si votre version locale de `Tealeaf.js` est modifiée, le processus de mis à niveau ne met pas à jour la copie locale du fichier.

Remarque : Pendant le processus de mise à niveau, RTV n'écrase pas une version modifiée du fichier `Tealeaf.js`. Un développeur ou un administrateur Tealeaf doit passer en revue et gérer les modification entre le fichier `Tealeaf.js` utilisé au sein de votre environnement Tealeaf et le fichier par défaut fourni avec la nouvelle version de RTV. Cette version unique doit alors être déployée pour tous les utilisateurs de RTV. Pour gérer et exporter les modifications, procédez comme suit :

1. Exécutez RTV.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
3. Cliquez sur l'onglet **Evénements IU**.
4. Cliquez sur **Edit TeaLeaf.js Stub**.
5. Copiez tout le contenu du panneau d'édition et collez-le dans `Notepad.exe`.
6. Enregistrez le fichier en local. Supposons que vous utilisez la version 7284 de RTV. Vous pouvez nommer cette version : `RTVStub-7284modified.txt`.
7. Fermez le panneau d'édition.
8. Cliquez sur **Reset TeaLeaf.js Stub**. Cette étape réinitialise le fichier au fichier fourni dans l'installation actuelle. Etant donné que vous avez enregistré une copie sur votre ordinateur local, il est toujours possible de revenir à cette étape.
9. Cliquez sur **Edit TeaLeaf.js Stub**.
10. Copiez tout le contenu du panneau d'édition et collez-le dans `Notepad.exe`.
11. Enregistrez le fichier en local. Supposons que vous effectuez une mise à niveau vers RTV 7296. Vous pouvez nommer cette version : `RTVStub-7296.txt`.
12. A l'aide de votre outil préféré, comparez `RTVStub-7296.txt` à `RTVStub-7284modified.txt`.
    - Les éléments qui s'affichent comme des modifications sont probablement des modifications que vous avez apportées.
    - Les éléments qui s'affichent comme des suppressions sont probablement le nouveau code fourni par Tealeaf.
13. Dans le panneau d'édition de RTV pour le fichier de raccord, rajoutez vos modifications avec précautions.
14. Cliquez sur **Enregistrer les modifications et fermer**.
15. Vérifiez la relecture d'une session à partir de votre application afin de confirmer que les modifications sont correctement appliquées.

16. Répétez cette action jusqu'à ce que vous soyez confiant que toutes les modifications ont été appliquées.
17. Enregistrez le fichier localement en tant que `RTVStub-7296modified.txt`. Stockez toutes les trois versions par mesure de sécurité.
18. Publiez le nouveau fichier de raccord pour les utilisateurs de RTV.

Mise à jour de votre profil de relecture pour la correspondance de données DWR POST

Si vous avez effectué une mise à niveau vers la version 8.4 et que votre application Web utilise la bibliothèque DWR pour communiquer entre le client et le serveur, vous devez appliquer les modifications suivantes à votre profil de relecture local afin d'utiliser les données DWR POST qui correspondent au module d'extension dans RTV.

Lorsque RTV est mis à niveau, le module d'extension requis est inclus comme faisant partie de l'installation. Cependant, vous devez configurer RTV de façon à reconnaître le type de contenu associé à ces données POSTs et pour ensuite utiliser la bonne correspondance de données POST aux données de réponse pendant la relecture.

- Les données DWR POST sont au format `texte/brute` et sont gérées par le module d'extension `FormData`.
- Pour plus d'informations sur les données POST qui correspondent aux modules d'extension utilisés dans Tealeaf, voir la rubrique "Gestion des modules d'extension de correspondance des données POST" du manuel de configuration d'*IBM Tealeaf CX*.

Remarque : Ces modifications sont appliquées à votre profil de relecture local uniquement et ne peuvent pas être partagées via le serveur de relecture avec d'autres utilisateurs. Chaque utilisateur de RTV doit appliquer cette modification au profil de relecture local de RTV.

Etapes :
Procédez comme suit.

1. Exécutez RTV.
2. Ajoutez le module d'extension :
   a. Dans le menu de RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Modules d'extension**.
   c. Vérifiez que le module d'extension FormData est activé.
   d. Si ce n'est pas le cas :
      1) Cliquez sur **Ajouter**.
      2) Parcourez le répertoire dans lequel RTV est installé sur votre système locale. Généralement, ce répertoire est :
         `C:\Program Files\Tealeaf`
      3) Sélectionnez le fichier `dll` et cliquez sur **Ouvrir**.
      4) le module d'extension est ajouté.
         - Voir «RealiTea Viewer - Options du plug-in», à la page 228.
3. Apportez les modifications requises dans votre profil de relecture local :
   a. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Profils**.
   c. Pour modifier le profil, cliquez sur **Edit Raw Profile...**.

d. Le profil brut est au format XML. Vous pouvez copier et coller le texte de profil dans un éditeur de texte externe.

e. Recherchez la chaîne suivante :

```
<ReplayHitMatchPlugin name="FormData"
```

f. Cette entrée XML contient des information relatives au module d'extension pour le module d'extension FormData. Sous le noeud de niveau supérieur, il existe une entrée HitType pour le types de contenu application/x-www-form-urlencoded similaire à :

```
<HitType contentType="application/x-www-form-urlencoded"
handlesQueryString="true" wantResponseData="false"
haveCustomOptionsDialog="false" haveCustomIgnoreParamDialog="false"
haveCustomResponseDisplay="false" haveCustomPostDataDisplay="false"
affinity="0.5" enabled="1">
  <URLFilter pattern="" reqVar="" reqVarValue="" enabled="1"/>
</HitType>
```

g. Sous l'entrée HitType, copiez et collez l'entrée suivante dans le profil, juste après la balise fermante </HitType> :

```
<HitType contentType="text/plain" handlesQueryString="false"
wantResponseData="false" haveCustomOptionsDialog="false"
haveCustomIgnoreParamDialog="false" haveCustomResponseDisplay="false"
haveCustomPostDataDisplay="false" affinity="0.5" enabled="1">
  <URLFilter pattern="" reqVar="" reqVarValue="" enabled="1"/>
</HitType>
```

h. Si vous utilisiez un éditeur de texte externe, copiez et collez l'intégralité du profil dans l'éditeur de profils.

i. Cliquez sur **Enregistrer les modifications & Fermer**.

4. Si possible, vous devez tenter de relire une session comprenant DWR POSTs afin de vérifier que le module d'extension de correspondance des données POST fonctionne correctement.

   Remarque : Un module d'extension de correspondance de données POST ne garantie pas que les données POSTs sont mises en corrélation avec la bonne réponse. Cependant, l'utilisation d'un module d'extension approprié pour le type de contenu augmente considérablement les chances d'une bonne correspondance.

   - Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Remarque : Pour les utilisateurs BBR, une modification similaire doit être appliquée via le profil du serveur de relecture sur chaque instance du serveur de relecture dans votre environnement. Consultez la rubrique "Configuration du serveur de relecture" dans le manuel de configuration d'*IBM Tealeaf CX*.

Consignation de la relecture

Vous pouvez superviser les relectures des utilisateurs de Tealeaf à partir de RTV via le Portail.

1. Connectez-vous au portail en tant qu'administrateur Tealeaf.
2. Dans le menu du Portail, sélectionnez **Tealeaf** > **Activité d'utilisateur**.
3. Pour le rapport, sélectionnez Activité d'utilisateur.
4. Ouvrez le noeud de recherche.
5. Sélectionnez l'option Relire la session - RTV.
6. Pour inclure les relectures BBR, sélectionnez l'option Relire la session - BBR.
7. Appliquez d'autres paramètres, si nécessaire.

8. Cliquez sur **Actualiser**.
   - Consultez la rubrique "Surveillance de l'activité d'utilisateur" dans le manuel d'administration d'*IBM Tealeaf cxImpact*.

A propos de ce manuel

Le document *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) User Manual* aide les professionnels suivants à apprendre comment utiliser RTV :

- *Analyste d'applications Web :* Comprendre comment les visiteurs interagissent avec votre application Web et fournir une réexécution visuelle de la session du visiteur.
- *Personnel d'opérations informatiques :* Trouver des jeux de sessions spécifiques ayant des caractéristiques communes, telles que des modèles d'erreur spécifiques.
- *Analyste métier :* Comprendre comment rechercher et relire des sessions qui représentent des transactions métiers réussies (comme placer une commande ou générer un devis) et localiser les sessions où les clients étaient incapables de compléter la transaction.

La terminologie utilisée dans tout le document est autant que possible conforme aux normes du World Wide Web Consortium (W3C). Etant donné que le produit IBM Tealeaf cxImpact, y compris RTV, doit travailler avec chaque technologie de serveur Web sur Internet, la terminologie est étendue au-delà des normes W3C lorsque nécessaire.

- Pour plus d'informations sur la terminologie, voir le "Glossaire Tealeaf" dans le *Glossaire Tealeaf d'IBM*.

Versions de RTV

Dans IBM® Passport Advantage en ligne, les versions suivantes d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer sont disponibles pour l'installation dans le fichier compressé répertorié :

- Dans le nom de fichier, `*` indique la version et la référence de construction, telle que `8.2.0.8221`.

Tableau 1. Versions de RTV

Version	**Nom du fichier**	**Description**
Sous licence	`RTV_Licensed_*.zip`	Active toutes les permissions
Lite	`RTV_Lite_*.zip`	Autorise un jeu limité de fonctions. Voir «Limitations de RTV Lite», à la page 12.

Il existe deux versions sous licence de RTV pour la version 9.0 ; la version 9.0 et la version 9.0A Enhanced International Character Support. Dans les autres produits et composants IBM Tealeaf , la version v9.0A Enhanced International Character Support prend en charge les caractères non ASCII et les autres caractères internationaux. Toutefois, pour CX RealiTea Viewer, les versions 9.0 et 9.0A ne prennent pas en charge ces caractères supplémentaires et possèdent les mêmes limitations. Pour plus d'informations, voir le document IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition.

Remarque : Pour les clients qui ont effectué une mise à niveau depuis la version 7.2 ou version antérieure, la capacité de modifier des événements est désormais

une fonction du Portail. Vous ne pouvez pas modifier les événements directement via RTV. Vous pouvez initier le processus de création de nouveaux objets d'événements à partir de RTV, si vous disposez des autorisations appropriées du Portail. Voir «RealiTea Viewer - Création d'événements», à la page 101.

Basculer entre les versions de RTV

Si vous souhaitez basculer entre les versions de RTV, procédez comme suit :

1. Si les deux versions sont installées, remplacez le nom du fichier exécutable de l'ancienne version de RTV par `1RealiTea.exe`.
2. Cliquez deux fois sur la nouvelle version de RTV pour l'ouvrir.
3. Dans le cadre de sa configuration initiale, RTV s'associe automatiquement avec les fichiers `.TLS`, `.TLX`, et `.TLA`. La nouvelle version de RTV est désormais la version par défaut.

Limitations de RTV Lite

Le manuel d'utilisation de RTV décrit les fonction des versions professionnelles de RTV. RTV Lite ne peut pas compléter les fonctions suivantes :

- Sauvegarder
- Envoyer une session par courrier électronique
- Générer des scripts d'exécution de chargement
- Générer des scripts Windows Application Stress (WAS)
- Rechercher des cartouches. RTV Lite peut effectuer des sous-recherches.
- Créer des fichiers `exe` avec des sessions incluses
- Document imprimé
- Afficher des jeux de résultats
- Créer des annotations

Utilisation de RTV sur plusieurs versions de CX

Certaines installation de Tealeaf contiennent plusieurs instances de IBM Tealeaf cxImpact. En option, RTV peut être configuré pour accéder à chaque version.

Remarque : Des changements entre les versions de RTV et de IBM Tealeaf cxImpact peuvent rendre quelques fonctions inaccessibles. Tealeaf recommande la version la plus récente de RTV pour la version de IBM Tealeaf cxImpact utilisée dans votre environnement.

- Voir "Traitement des incidents - RealiTea Viewer" dans le guide *IBM Tealeaf Troubleshooting Guide*.

Configuration initiale de RTV

Remarque : Ces informations présentent une série d'étapes permettant d'achever la configuration initiale d'un composant du système IBM Tealeaf CX dans un modèle de déploiement simplifié. En fonction du déploiement de votre solution Tealeaf, une configuration supplémentaire peut être requise.

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer permet aux utilisateurs Tealeaf de rechercher et d'effectuer une relecture des sessions Tealeaf sur leur système bureautique local. L'application RTV autonome se connecte via le réseau disponible à la plateforme

IBM Tealeaf CX pour rechercher les sessions actives ou terminées, puis les affiche en reproduisant les conditions initiales dans un navigateur Web personnalisé.

Cette page décrit les différentes étapes à exécuter pour compléter la configuration initiale de RTV.

- Pour plus d'informations sur RTV, voir "RealiTea Viewer (RTV) - Guide d'utilisation" dans le manuel *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Installation de RTV

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer est une application Windows autonome qui doit être installée sur le système bureautique de chaque utilisateur Tealeaf. Avant de configurer RTV, vous devez vérifier si le logiciel est installé sur votre système.

Remarque : Pour les utilisateurs du gestionnaire d'événements Tealeaf, le numéro de version majeure et mineure installées d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer sur le bureau doit correspondre aux numéros de version majeure et mineure d'IBM Tealeaf cxImpact.

1. Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez **Paramètres...** > **Panneau de configuration**.
2. Cliquez deux fois sur **Ajout/Suppression de programmes**.
3. S'il existe une entrée pour `Tealeaf RealiTea Viewer` dans la liste, cela signifie que l'application est installée.

- Pour plus d'informations sur la configuration système requise minimale de RTV, voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.
- Pour plus d'informations sur l'installation de RTV, voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Connexion à Tealeaf

Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez connecter votre version installée de RTV au serveur IBM Tealeaf cxImpact. Voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Configuration

Avant de commencer à configurer et utiliser RTV, vous devez déterminer les rôles des utilisateurs Tealeaf individuels. Les rôles RTV peuvent être classés dans les catégories suivantes.

Rôle **Description**

Administrateur RTV
Chargé de la gestion des règles de relecture et des profils globaux. Ce rôle peut chevaucher celui d'administrateur de l'application Tealeaf. Pour plus d'informations sur les tâches de configuration des administrateurs RTV, voir «Configuration de RTV pour les administrateurs», à la page 14.

- Les administrateurs RTV peuvent être amenés à configurer des règles de relecture pour obtenir une relecture haute fidélité de l'application Web surveillée dans RTV. Voir "RealiTea Viewer - Règles de relecture" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Utilisateur RTV
Utilisateur Tealeaf individuel qui doit utiliser l'application RTV pour rechercher les données de session, relire les sessions sélectionnées et

exécuter les actions appropriées suite aux résultats. Pour plus d'informations sur les tâches de configuration relatives aux utilisateurs de RTV, voir «Configuration de RTV pour les utilisateurs RTV», à la page 17.

Utilisateur RTV qui modifie les événements
Utilisateur ou administrateur Tealeaf chargé de la création et de la gestion des définitions d'événements utilisées dans le système Tealeaf. Pour plus d'informations sur les tâches de configuration relatives à ces utilisateurs, voir «Configuration de RTV pour les utilisateurs qui modifient les événements», à la page 18.

Configuration de RTV pour les administrateurs

Ces informations décrivent les étapes de configuration que doivent exécuter les administrateurs RTV afin de permettre aux utilisateurs Tealeaf d'accéder aux données de session.

Configuration des comptes utilisateur RTV : Un utilisateur Tealeaf disposant d'un accès basique au portail peut également utiliser l'application IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Le mode Relecture par défaut des comptes affectés aux utilisateurs RTV ne peut pas être défini sur `BBR` au niveau du groupe ou de l'utilisateur individuel. Il doit être défini sur `RTV` ou `Invite de commande de relecture`. Pour plus d'informations :

- "Administration des utilisateurs CX" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*
- "Administration des utilisateurs cxReveal" dans le manuel *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration*

Création ou acquisition d'un profil utilisateur par défaut :
Une fois l'installation initiale d'IBM Tealeaf cxImpact terminée, un profil par défaut doit être créé et stocké sur le serveur.

- Pour plus d'informations sur la création des règles de relecture, voir «Configuration du profil utilisateur», à la page 19.

Vous pouvez rechercher les sessions et effectuer une relecture basique de ces sessions en obtenant le profil.

Remarque : La qualité de la relecture de la session dépend de la nature de l'application Web. Les sites Web employant des technologies d'affichage sophistiquées ou reposant sur des événements d'interaction de l'utilisateur client peuvent demander la personnalisation du profil de relecture et des règles de relecture. Ces étapes sont décrites dans les sections ultérieures.

Pour obtenir le profil utilisateur RTV par défaut, procédez comme suit.

1. Exécutez RTV.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
3. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
   - Dans la partie supérieure du panneau, le message suivant doit s'afficher :
     `You are using the default built-in profile.`
4. Sous la zone Default Profile, indiquez le serveur à partir duquel obtenir le profil par défaut. Cliquez sur **Rechercher les mises à jour maintenant**.

Test de la connexion RTV : Ces informations décrivent les étapes que doivent exécuter les administrateurs RTV pour tester le fonctionnement de la connexion RTV.

Test de la recherche :
Vous pouvez maintenant effectuer des tests pour vérifier si la recherche fonctionne.

1. Sur la barre d'outils RTV, cliquez sur le bouton **Rechercher**.
2. Indiquez une recherche qui doit renvoyer un nombre de sessions différent de zéro.
3. Pour exécuter la recherche, cliquez sur **Rechercher...**.
4. Dans la boîte de dialogue Search Progress, les résultats de la recherche doivent être affichés.

Test de la relecture :

Remarque : La relecture est un processus complexe et peut nécessiter l'optimisation de vos paramètres RTV et éventuellement une modification de l'application Web afin qu'elle fonctionne correctement. Vous pouvez désormais tester la fonctionnalité de base de la relecture des sessions. Vous pouvez également détecter les problèmes qui doivent être traités avant le déploiement de la production.

1. Une fois la recherche exécutée, un nombre de sessions doit être répertorié dans l'onglet Résultats de la recherche.
2. Sélectionnez une session qui contient un nombre élevé de pages, comme indiqué dans la colonne Nombre de pages.
3. Sur la barre d'outils RTV, cliquez sur le bouton **Relecture**.
4. Dans l'onglet Relecture, un nombre de pages différent de zéro doit être répertorié dans la liste des pages affichables. Dans la sous-fenêtre située à droite, la première page figurant dans la liste des pages affichables s'affiche.
5. Pour tester la relecture de cette session, cliquez sur le bouton **Relecture** dans la barre d'outils.
6. Si votre installation de RTV fonctionne correctement, la relecture de la session s'exécute en reproduisant les conditions initiales dans lesquelles se trouvait l'utilisateur.

Sauvegarder la session :
Si votre session sert d'exemple représentatif d'une expérience utilisateur standard avec votre application Web, vous pouvez la sauvegarder localement pour vous aider avec vos tâches de configuration ultérieures.

1. Lorsque la session est ouverte dans RTV, sélectionnez **Fichier** > **Sauvegarder...** dans le menu.
2. Enregistrez la session dans un répertoire sur votre poste de travail local qui se trouve en dehors du répertoire d'installation RTV.

Autres onglets Options :
Ces informations décrivent les autres options de profil qui sont disponibles pour les administrateurs RTV.

Test des modifications apportées au profil : Avant de sauvegarder votre profil sur le serveur, vous pouvez enregistrer une copie locale et la tester sur les sessions qui sont sauvegardées dans les fichiers `.TLS`.

Copie du profil hôte pour d'autres hôtes :
Si vous disposez de plusieurs hôtes de votre application Web, vous pouvez rapidement créer des profils d'hôtes en copiant le profil d'hôte créé et en modifiant le profil cible selon les besoins.

Pour copier le profil, procédez comme suit :
1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
3. Cliquez sur **Edit Raw Profile...**. Le fichier XML brut du profil s'affiche.
4. Cliquez dans le texte du profil. Appuyez sur `CTRL + A` pour sélectionner l'intégralité du texte.
5. Collez le texte dans l'éditeur de texte.
6. Pour conserver une sauvegarde, enregistrez le fichier texte.
7. Recherchez la chaîne suivante dans le fichier texte :
   ```
   <HostProfile
   ```
8. Vérifiez que la valeur de l'attribut `name` correspond à l'hôte que vous avez configuré.
9. Sélectionnez le texte qui commence à partir de la chaîne précédente jusqu'à :
   ```
   </HostProfile>
   ```
10. Copiez le texte et collez la copie juste après la chaîne précédente.
11. Modifiez l'attribut `name` dans la première ligne du texte copié afin qu'il corresponde au nom d'hôte pour lequel vous appliquez le profil d'hôte copié.
12. Enregistrez le fichier texte sous un nouveau nom.
13. Appuyez sur `CTRL + A` pour sélectionner l'intégralité du profil.
14. Collez le texte dans RTV.
15. Cliquez sur **Sauvegarder les changements & Exit**.
16. Cliquez sur **Modifier un profil...**.
17. Le nouveau noeud de profil d'hôte doit être affiché.
18. Modifiez les règles du profil pour le nouvel hôte si nécessaire.

Sauvegarde de votre profil sur le serveur :
Une fois satisfait de votre profil utilisateur et des règles pour tous les hôtes, vous pouvez le publier sur le serveur commun pour les autres utilisateurs Tealeaf.
1. Dans RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
3. Si vous ne l'avez pas déjà fait, sauvegardez une copie de votre profil localement. Copiez le contenu du profil brut dans un éditeur de texte et sauvegardez-le dans un répertoire local.
4. Dans la zone de texte **Default Profile**, vérifiez que le serveur et le numéro de port correspondent au serveur hébergeant l'application de portail.
5. Pour vérifier si le profil du serveur a été mis à jour depuis la dernière synchronisation, cliquez sur **Check for Updates**.
   - Si d'autres utilisateurs Tealeaf peuvent modifier le profil du serveur, vous devez sélectionner l'option Check for Updates at Startup.
6. Si le profil du serveur a été mis à jour, vous devez synchroniser ces mises à jour avec votre copie locale sauvegardée.
7. Pour télécharger le profil utilisateur stocké dans RTV, cliquez sur **Upload Settings to Server**.

- Pour appliquer des paramètres spécifiques au profil BBR, cliquez sur **Sync to BBR...**. Sélectionnez les paramètres à appliquer au profil BBR et cliquez sur **Commit...**.

8. Dans la fenêtre Options, cliquez sur **OK**.

Distribution des informations de connexion aux utilisateurs RTV : Après avoir téléchargé les modifications apportées à vos paramètres sur le profil du serveur, vous pouvez distribuer les informations de connexion aux utilisateurs Tealeaf.

Configuration de RTV pour les utilisateurs RTV

Ces informations décrivent les étapes que doivent exécuter les utilisateurs RTV pour acquérir leur profil utilisateur.

Configuration automatique de RTV à partir du serveur principal Tealeaf :
Une fois que l'administrateur RTV a configuré le profil utilisateur, les utilisateurs RTV peuvent entrer les informations de connexion au serveur de relecture principal et acquérir le profil utilisateur.

1. Démarrez RTV.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **AutoConfig from TeaLeaf Master...**.
3. Dans la liste des systèmes IBM Tealeaf cxImpact disponibles, sélectionnez le noeud supérieur du serveur principal avec lequel vous souhaitez effectuer la synchronisation.
   - Sous chaque noeud de serveur principal, vous pouvez visualiser les différents serveurs et numéros de port pertinents pour RTV qui font partie du déploiement d'IBM Tealeaf cxImpact.
   - Si le serveur principal n'est pas répertorié, entrez le nom d'hôte simple dans la zone de texte d'IBM Tealeaf cxImpact Server et cliquez sur **Ajouter**. Si RTV peut se connecter au serveur, il est ajouté à la liste.
4. Pour effectuer une synchronisation avec un serveur répertorié, cliquez sur le nom du serveur dans l'arborescence du serveur.
   a. Pour utiliser le profil partagé qui est stocké sur le serveur, cochez la case **Used Shared Profile**.

      Remarque : Si aucun profil partagé n'est disponible sur le serveur, votre profil local n'est pas modifié.
   b. Pour configurer votre installation locale de RTV afin qu'elle fonctionne avec le serveur IBM Tealeaf cxImpact sélectionné, cliquez sur **Configure RealiTeaViewer to use this system**.

      Remarque : Il est recommandé de configurer RTV à des fins de configuration automatique en utilisant des serveurs de la même version que celle de l'installation RTV. Par exemple, si vous utilisez RTV version 7.2, vous devez vous connecter uniquement aux serveurs IBM Tealeaf cxImpact version 7.2.
   - Pour supprimer un serveur de la liste des serveurs disponibles, sélectionnez le noeud de serveur dans la liste et cliquez sur **Supprimer**.
5. Une fois la configuration automatique terminée, cliquez sur **Exit**.
   - Voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Mise à jour de votre profil local :
Si votre administrateur RTV met à jour périodiquement le profil commun, vous devez configurer RTV pour rechercher des mises à jour au moment du démarrage.

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
3. Sous la zone Default Profile, indiquez le serveur à partir duquel obtenir le profil par défaut.
4. Cochez la case **Check for Updates at Startup**.
5. Cliquez sur **Rechercher les mises à jour maintenant**.
6. Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **OK**.
   - Pour restaurer votre profil utilisateur au profil utilisateur par défaut fourni par Tealeaf, cliquez sur **Restaurer le profil par défaut**.

Configuration de RTV pour les utilisateurs qui modifient les événements

Le gestionnaire d'événements Tealeaf permet aux utilisateurs disposant des droits appropriés de créer, modifier et supprimer les événements Tealeaf et les données connexes. Ces informations décrivent les étapes de configuration dans RTV pour les utilisateurs qui doivent accéder à TEM.

- Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

1. Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez exécuter les étapes de configuration pour les utilisateurs RTV. Voir «Configuration de RTV pour les utilisateurs RTV», à la page 17.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
3. Cliquez sur l'onglet IBM Tealeaf cxImpact.
   a. Si l'authentification portail est activée, RTV doit disposer du nom d'utilisateur et du mot de passe de portail qui seront utilisés pour établir une connexion avec le serveur de portail. Entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe à utiliser pour la connexion au serveur.
      - Voir "RealiTea Viewer - Balises des options avancées" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.
4. Pour sauvegarder les modifications apportées à la configuration, cliquez sur **OK**.
5. Les utilisateurs du gestionnaire d'événements doivent faire partie du groupe `Event Admin` dans IBM Tealeaf cxImpact.
   - Voir "Administration des utilisateurs CX" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
   - Voir "Administration d'événement" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
6. Pour tester la connexion, sélectionnez **Modifier** > **Editeur d'événement...** dans le menu RTV.
7. L'onglet Evénements du gestionnaire d'événements Tealeaf s'ouvre et affiche toutes les définitions d'événements figurant sur le serveur.
   - Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Acquisition de la licence mobile

Si vous avez acquis la licence du module IBM Tealeaf CX Mobile, RTV doit être fourni avec la clé de licence pour activer les fonctions de relecture spécifiques des mobiles. Cette configuration est également complétée via l'onglet Options d'IBM Tealeaf cxImpact.

- Voir "RealiTea Viewer - Balises des options avancées" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Configuration du profil utilisateur

Une fois la connectivité de base établie, les administrateurs RTV peuvent configurer le profil utilisateur afin qu'il contienne des suggestions sur le mode d'affichage du contenu lors de la relecture. A l'aide des règles de relecture, vous pouvez fournir des instructions à RTV concernant la gestion de pages spécifiques ou d'autres aspects de l'application Web au cours de la relecture.

Ces informations décrivent les différentes étapes de la configuration du profil utilisateur RTV. Le profil utilisateur est stocké en tant que fichier XML dans le répertoire d'installation RTV local.

Remarque : Il est recommandé de commencer le processus de configuration en modifiant le profil utilisateur via l'interface graphique RTV, plutôt que de modifier le fichier XML brut.

Le profil RTV local peut éventuellement être synchronisé avec un profil utilisateur commun qui est stocké sur le serveur.

- Ce profil utilisateur commun peut éventuellement être synchronisé avec le profil utilisateur utilisé par la relecture sur navigateur. Voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Modification du profil RTV :

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
3. Cliquez sur **Modifier un profil...**.
4. Les noeuds du profil RTV sont affichés. Les noeuds spécifiques qui doivent être modifiés sont décrits dans les sections suivantes.
   - Pour plus d'informations sur les profils utilisateur, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Sauvegarde du profil RTV : Voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Remappage de l'hôte/du port :
Si nécessaire, vous pouvez remapper les hôtes et les ports détectés dans le flux de transaction vers une autre passerelle de numéro d'hôte/de port. Si cela ne s'avère pas pratique ou s'il n'est pas souhaitable que la relecture envoie des demandes au serveur de production opérationnel, vous pouvez modifier toutes les références au serveur opérationnel dans les données de relecture afin qu'elles désignent l'autre serveur ou un serveur NULL.

Remarque : Dans un profil utilisateur, vous ne pouvez disposer que d'un seul remappage d'hôte/de port.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud Remapper l'hôte.
2. Cliquez sur **Ajouter un nom d'hôte**. Entrez le nom d'hôte de votre application Web au format suivant :
   ```
   www.<nom_hôte>.<ext>
   ```
3. Cliquez sur **OK**.
4. Pour activer le remappage, sélectionnez l'une des options de remappage suivantes :

- `Remapper l'hôte vers` : entrez l'hôte vers lequel vous souhaitez remapper le nom d'hôte source, en utilisant le même format.
- `Remap host to NULL server` : si vous ne disposez pas d'un serveur de remappage et ne souhaitez pas recevoir les demandes envoyées au serveur Web source, cette option annule toutes les demandes qui sont imbriquées dans les données de relecture.

  Remarque : Si cette option est activée, une partie du contenu ne s'affiche pas correctement lors de la relecture.

5. Si vous le souhaitez, vous pouvez remapper les numéros de port depuis le trafic de l'application Web source vers des nouveaux numéros de port sur le serveur de remappage. Cliquez sur **Ajouter un port**. Indiquez les ports de remappage From et To, puis cliquez sur **OK**.
   - Vous pouvez entrer plusieurs numéros de port à remapper.
6. Dans le menu déroulant Protocole, vous pouvez sélectionner le protocole à utiliser lorsque vous vous connectez au serveur de remappage. L'option `Auto` détecte automatiquement le protocole approprié à utiliser.
7. Pour sauvegarder les paramètres de votre remappage, cliquez sur **OK**.

Ignorer les URL :
Certaines URL de votre application Web ne sont pas des pages affichables, générant ainsi des problèmes d'affichage dans RTV. Pour éviter ces pages, vous pouvez configurer RTV afin d'ignorer les masques d'URL, y compris les paramètres de requête.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud IgnoreURL.
2. Entrez les informations de chemin d'accès des URL à ignorer. Le chemin d'accès `/app/.asp?` indique à RTV d'ignorer les fichiers `.asp` qui contiennent des paramètres de requête dans l'arborescence `app` de l'hôte source.
   - Les caractères génériques `*` et `?` sont acceptés.
   - Lorsque vous spécifiez les URL à ignorer, faites-le simplement et de manière spécifique. Vous pouvez télécharger une session et la sauvegarder localement en tant que fichier `.TLS`, puis l'utiliser pour effectuer une itération sur les règles IgnoreURL.
3. Pour sauvegarder la règle IgnoreURL dans votre profil, cliquez sur **OK**.
4. Pour créer la règle IgnoreURL, cliquez sur **Nouveau...** dans la boîte de dialogue Modifier un profil. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Add IgnoreUrl...**.
   - Pour plus d'informations sur la configuration de votre profil, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

URL de popup :
Si nécessaire, vous pouvez configurer RTV pour la reconnaissance des URL qui doivent être affichées dans une fenêtre en incrustation. Lorsque vous accédez aux URL qui correspondent au motif PopupURL dans la liste Navigation, RTV les affiche dans une fenêtre en incrustation.

- Dans une relecture sur navigateur, les URL de popup sont affichées dans la liste Navigation bien qu'elles soient affichées sous forme de pages standard lors de la relecture.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud PopupURL.

2. Entrez les informations de chemin d'accès des URL à traiter en tant que popups. La configuration du chemin d'accès des URL de popup respecte les mêmes exigences que celles de la spécification des URL à ignorer. Voir «Ignorer les URL», à la page 20.
3. Pour sauvegarder la règle PopupURL dans votre profil, cliquez sur **OK**.
   - Pour plus d'informations sur la configuration de votre profil, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Modifications des réponses :
Vous pouvez modifier la réponse des données de relecture en effectuant un remplacement basé sur motif du texte. Par exemple, les modifications des réponses peuvent être utilisées pour empêcher l'exécution non souhaitée des scripts JavaScript qui sont référencés ou inclus dans la réponse.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud **ResponseMod**.
2. Pour le nom d'hôte spécifié, vous pouvez sélectionner si la modification de réponse doit être appliquée à toutes les réponses ou à celles qui correspondent à un motif d'expression régulière.
   - Les expressions régulières sont un mécanisme puissant pour la spécification de la correspondance de modèle. Voir "Expressions régulières dans RealiTea Viewer" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.
3. Dans la zone de texte **Motif**, vous pouvez indiquer le texte pour lequel rechercher la réponse à l'aide d'une expression régulière.
4. Dans la zone de texte **Remplacement**, spécifiez le texte qui va remplacer le motif apparié.
5. Sélectionnez si seule la première occurrence (`First`) dans la réponse ou toutes les occurrences (`All`) doivent être remplacées.
6. Pour sauvegarder votre règle de modification de réponse, cliquez sur **OK**.
7. Une fois votre règle de modification de réponse spécifiée, vous devez la tester sur les échantillons de données. Voir «Test de modification de réponse».

Test de modification de réponse :
Une fois votre règle de modification de réponse spécifiée, vous devez la tester sur les échantillons de données.

1. Chargez une session que vous pouvez utiliser pour tester la règle.
2. Cliquez sur le bouton **Vue Réponse** dans la barre d'outils.
3. Sélectionnez un exemple de texte dans la réponse à des fins de test.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le texte sélectionné, puis sélectionnez `Règles de modification des réponses au test...`.
5. La fenêtre Test Modify Rules s'ouvre.
6. Pour tester le texte sélectionné par rapport aux règles de modification des réponses de la page, cliquez sur **Test**.
7. Pour éditer les règles de modification des réponses, cliquez sur **Modifier une règle...**.
   - Pour plus d'informations sur la configuration de votre profil, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Configuration de la modification de réponse dynamique : Si votre application Web inclut des données provenant d'un tiers, ce contenu doit être associé à une demande spécifique. Vous pouvez utiliser les règles de modification de réponse

dynamiques pour modifier les modèles de réponse basés sur la détection des événements Tealeaf dans le flux de transaction.

- Voir "RealiTea Viewer - Création d'événements" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Modifications de fichier externe :
Si votre application Web fait référence à des fichiers externes tels que JavaScripts, vous pouvez configurer un ensemble de modifications de fichier afin que des actions non souhaitables ne soient pas exécutées dans le navigateur Web RTV lors de la relecture. Généralement, cette fonction est utilisée pour désactiver l'exécution de script.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud **ExternalFileMod**.
2. Pour le nom d'hôte spécifié, entrez le motif d'expression régulière des noms de fichier à modifier.
   - Les expressions régulières sont un mécanisme puissant pour la spécification de la correspondance de modèle. Voir "Expressions régulières dans RealiTea Viewer" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.
3. Dans la zone de texte **Motif**, vous pouvez indiquer le texte à rechercher à l'aide d'une expression régulière.
4. Dans la zone de texte **Remplacement**, spécifiez le texte qui va remplacer le motif apparié.
5. Sélectionnez si seule la première occurrence (`First`) ou toutes les occurrences (`All`) doivent être remplacées.
6. Une fois votre règle de modification de fichier externe spécifiée, vous devez la tester sur les échantillons de données. Voir «Test de modification de réponse», à la page 21.
7. Pour sauvegarder votre règle de modification de fichier externe, cliquez sur **OK**.
   - Pour plus d'informations sur la configuration de votre profil, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Configuration des modifications de fichier externe dynamiques : Vous pouvez utiliser les règles de modification de fichier externe dynamiques pour modifier les données de fichier externe en fonction de la détection des événements Tealeaf dans le flux de transaction.

- Vous pouvez configurer ces modifications en utilisant la même interface que celle utilisée pour la configuration de la modification de réponse dynamique. Voir "RealiTea Viewer - Création d'événements" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Création de règles de cadre :
Si votre application Web utilise des agencements pour l'organisation de la page d'affichage, vous pouvez créer des règles de cadre pour envoyer des URL aux cadres nommés dans l'agencement.

1. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, cliquez deux fois sur le noeud FrameRule.
2. Entrez le nom du cadre vers lequel le masque d'URL doit être mappé.
3. Dans la zone de texte Matching URL, entrez le masque d'URL de la page source ou des pages source à mapper dans le cadre.
   - Les caractères génériques `*` et `?` sont acceptés.

4. Pour appliquer la règle de cadre à votre profil utilisateur, cliquez sur **OK**.
   - Pour plus d'informations sur la configuration de votre profil, voir "RealiTea Viewer - Options de profil" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Remarque : En ce qui concerne les cadres chargés de manière dynamique, vous pouvez créer des règles à partir de la liste Pages affichables pour gérer le placement des cadres. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la page dans la liste Pages affichables, sélectionnez **Règles de relecture...** > **Place this page in a frame...**, puis sélectionnez le cadre. La règle est alors créée et est configurée de sorte à toujours placer la page dans le cadre sélectionné. Voir "RealiTea Viewer - Liste des pages affichables" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Configuration de la relecture pour les actions de l'interface utilisateur côté client

L'émergence des technologies d'application Internet enrichie a entraîné une augmentation conséquente de l'utilisation des événements d'interface utilisateur côté client dans les applications Web. Il se peut que ces événements d'interface utilisateur ne soient pas transmis au serveur hôte par défaut, empêchant Tealeaf d'effectuer leur suivi.

En tant que composant facultatif de la plateforme IBM Tealeaf CX, Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX peut être déployé dans votre application Web afin de fournir une surveillance détaillée des événements d'interface utilisateur côté client. IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX peut nécessiter un développement, une configuration et une intégration supplémentaires à l'aide de votre application Web.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Pour plus d'informations sur UI Capture, voir "Guide d'UI Capture for AJAX" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Si vous ne pouvez pas déployer UI Capture actuellement, vous pouvez configurer RTV à des fins de surveillance limitée des événements d'interface utilisateur côté client.

- Voir "Surveillance des événements IU client via RTV" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.
- Si votre application Web utilise les technologies Ajax, une configuration supplémentaire peut être requise. Voir "RealiTea Viewer - Relecture AJAX" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Test de votre configuration

Une fois votre configuration initiale terminée, vous pouvez exécuter les étapes suivantes pour vérifier la configuration.

Pour RTV, vous devez tester la configuration pour les utilisateurs de base, les administrateurs RTV et les utilisateurs du gestionnaire d'événements Tealeaf. Les étapes suivantes sont répertoriées.

- Un ensemble complet de tests peut être exécuté une fois que tous les composants Tealeaf ont été configurés. Voir le chapitre relatif au test de votre solution Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

1. Administrateurs RTV : les administrateurs RTV doivent vérifier s'ils peuvent modifier les règles de relecture et s'assurer que la fonctionnalité de relecture est opérationnelle.
   - Si vous ne l'avez pas déjà fait, vérifiez que vous pouvez modifier une règle de relecture et la sauvegarder sur le serveur. Il se peut que vous créez une règle IgnoreURL pour une URL qui ne sera jamais affichée dans l'application Web. Une fois ce test terminé, vous devez supprimer la règle.
   - Testez la relecture de base. Voir "RealiTea Viewer - vue Relecture" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

     Remarque : La relecture est un processus complexe qui peut nécessiter un examen régulier des règles de relecture pour assurer un bon fonctionnement. Vous pouvez maintenant tester la fonctionnalité de relecture de base.
2. Utilisateurs RTV : les utilisateurs RTV doivent être en mesure de rechercher des sessions et les relire. Si vous ne l'avez pas déjà fait, vous devez tester un compte utilisateur RTV de base pour vérifier que la recherche et la relecture fonctionnent correctement.
   - Voir «Test de la recherche», à la page 15.
   - Voir «Test de la relecture», à la page 15.
3. Utilisateurs du gestionnaire d'événements Tealeaf : ces utilisateurs doivent maintenant être en mesure d'accéder à l'application. Dans le menu RTV, sélectionnez **Modifier** > **Editeur d'événement...**.
   - Si RTV est correctement configuré, les événements actuellement disponibles sont affichés.
   - Modifiez une définition d'événement ; changez la description, par exemple, et validez cette modification sur le serveur pour vérifier que votre compte utilisateur peut modifier les définitions d'événement.

Une fois tous les composants Tealeaf configurés, vous devez exécuter un test de bout en bout. Voir le chapitre relatif au test de votre solution Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Références

Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf cxVerify, voir le chapitre concernant cxVerify Administration Manual dans le document *IBM Tealeaf cxVerify Administration Manual*.

- Pour plus d'informations sur les tâches de configuration, voir le chapitre concernant les tâches de configuration de cxVerify dans le document *IBM Tealeaf cxVerify Administration Manual*.
- Pour plus d'informations sur les tâches de planification, voir le chapitre concernant les tâches de planification de cxVerify dans le document *IBM Tealeaf cxVerify Administration Manual*.

Chapitre 2. Navigation dans RealiTea Viewer

Vous pouvez utiliser l'interface de menu de RTV pour rechercher, localiser et revoir les informations de session et ensuite réexécuter l'expérience du visiteur exactement comme ce dernier l'a vécu.

- «RealiTea Viewer - relecture AJAX», à la page 104
- «RealiTea Viewer - Création d'événements», à la page 101
- «Afficher RealiTea - Vue Evénements», à la page 98
- «RealiTea Viewer - Fenêtre principale»
- «RealiTea Viewer - relecture sur HTTPS», à la page 108
- «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62
- «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33
- «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77
- «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94
- «Présentation générale», à la page 41

RealiTea Viewer - Fenêtre principale

Le contenu de la requête, de la réponse et de la relecture est affiché dans la fenêtre principale de l'application RTV pour la page actuellement sélectionnée.

Fenêtre principale de RealiTea Viewer

Une fois que vous avez démarré IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, la fenêtre principale s'affiche.

Pour utiliser l'application, procédez comme suit :

- Recherchez une session dans le portail ou dans IBM Tealeaf cxReveal
- Passez au niveau inférieur dans une session à partir d'un rapport dans le Portail
- Ouvrez une session stockée sur le système de fichiers.

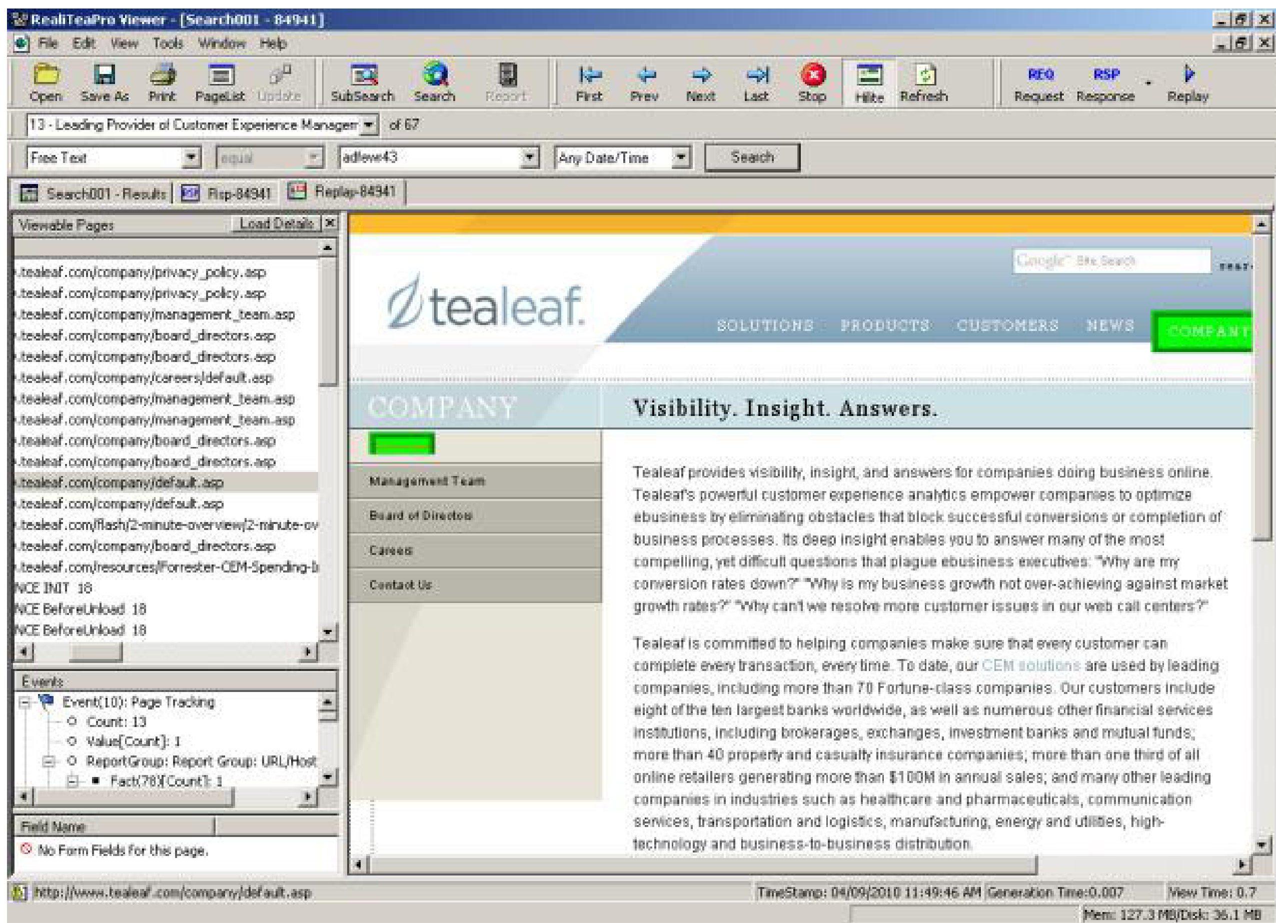


Figure 3. Fenêtre principale de RTV

Sous la barre d'outils, vous pouvez accéder aux fenêtres générées basées sur vous actions dans RTV. La fenêtre principale dans RTV peut contenir des vues différentes des données IBM Tealeaf cxImpact affichées au sein d'autres fenêtres.

L'onglet se trouvant à l'extrême gauche est la vue des Résultats de la recherche.

- S'il existe une seule session correspondante, RTV ouvre un deuxième onglet dans la fenêtre parent qui affiche la première page de la session.
- Si RTV est ouvert sans des sessions sélectionnés, une fenêtre principale vierge s'affiche.

Vues de la fenêtre principale

La fenêtre principale vous permet de revoir la page en cours sous trois vues différentes.

La vue relecture :

Cette vue vous permet de revoir la session du visiteur exactement comme ce dernier l'a vécu. RTV utilise les données de la session capturées pour réassembler chaque page localement, pour un affichage à travers la fenêtre principale.

- Vous pouvez utiliser les outils Zoom pour modifier le rapport optique de la fenêtre principale dans la vue de relecture. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.
- Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

La vue requête :
Cette vue vous permet de revoir les données relatives à la requête qui sont soumises depuis le navigateur du visiteur vers le serveur Web pour renvoyer la page en cours. En outre, toutes les données insérées par Tealeaf dans la requête peuvent être revues via la vue requête. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

La vue Réponse :
Cette vue vous permet de revoir la réponse renvoyée depuis le serveur Web vers le navigateur du visiteur. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Barre de menus

La barre de menus de RTV se trouve en haut de l'application. Les éléments de menu sont détaillés dans Chapitre 4, «Outils du menu RealiTea Viewer», à la page 173.

Barre d'outils

La barre d'outils se trouve sous la barre de menus. Voir Chapitre 4, «Outils du menu RealiTea Viewer», à la page 173.

Barre d'état



Figure 4. Barre d'état

Au bas de la fenêtre principale, la barre d'état contient l'URL de la page en cours de sélection ainsi que des informations d'horodatage.

Zone **Description**

URL L'emplacement de la page en cours d'affichage. L'étiquette en haut à gauche de la barre d'état contient l'URL de la page en coure, y compris les mappages d'hôte ou de port. RTV peut modifier cette URL. Si la requête est arrivée sur un port autre que le port par défaut 80 ou 443, le numéro de port en question est ajouté au nom du poste de travail.

Horodatage
L'horodatage local pour indiquer quand la requête a été reçue par le serveur Web.

Durée de génération
La durée en secondes pour générer la page. Ce nombre est également affiché dans la liste des pages visualisables.

Durée d'affichage
Pour les sessions sans événements IU, cette valeur mesure la différence au niveau des horodatages en secondes entre la réponse de la page en cours et la requête de la page subséquente, comme signalé dans la liste des pages visualisables.

- Etant donné que cette métrique est mise à jour uniquement lors du chargement de la page principale, sur des pages qui contiennent des événements IU, la valeur représente la différence en secondes entre le

chargement initial de la page et le déclenchement du premier événement IU. Consultez le guide "Capture IU pour Ajax" dans le guide *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Mém
La quantité de mémoire RAM actuellement utilisée par l'application RTV.

Disque
La quantité d'espace disque actuellement utilisé par l'application RTV.

Menus contextuels dans la fenêtre principale

Selon le type de vue dans la fenêtre principale, l'un des menus contextuels suivants est disponible. Pour les options de contexte, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la fenêtre d'affichage principale pour afficher le menu.

Remarque : Si vous créez des objets d'événement à partir des menus contextuels RTV, il est recommandé de sauvegarder chaque objet après l'avoir créé, avant d'en créer un autre. Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Menu contextuel pour la vue Requête

Elément de menu
Description

Créer un nouvel événement à partir de la sélection
Quand le texte est sélectionné, cette commande du menu contextuel est disponible pour créer un événement à partir du texte sélectionné. Le gestionnaire d'événements Tealeaf est renseigné avec des valeurs pour correspondre au texte sélectionné. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Créer un nouvel attribut Hit à partir de la sélection
Quand le texte est sélectionné, cette commande de menu contextuel est disponible pour créer un attribut utilisant le texte sélectionné comme modèle auquel correspondre. Le gestionnaire d'événements Tealeaf est renseigné avec des valeurs pour correspondre à la sélection. Voir le chapitre sur l'onglet Attributs de hit TEM dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Find on Page
Permet de rechercher une chaîne de texte spécifique dans la page affichée.

Recherche des sessions terminées pour
Permet d'effectuer une recherche dans les sessions terminées en tenant compte de la plage de dates actuelle pour trouver la variable de demande contenant la valeur sur laquelle vous avez effectué un clic droit. Voir «Présentation générale», à la page 41.

Valeur copiée
Copie la valeur sélectionnée dans le presse-papiers.

Subsearch for
Permet de rechercher les pages qui contiennent la variable de demande spécifiée dans la session actuellement sélectionnée. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

`Remove page with this request value from replay...`
En fonction d'une paire nom-valeur spécifiée dans la demande, vous pouvez supprimer les pages correspondantes de la relecture. Ce processus s'applique généralement aux pages qui ne sont pas des pages HTML affichables. RTV supprime les pages non affichables de la liste des pages affichables, mais ne sait pas supprimer les éléments tels des fragments HTML qui sont requis par Ajax ou les pages qui identifient incorrectement leur type de contenu. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

`Treat page with this request value as Highlight Only...`
Pour les pages Ajax, il peut s'avérer utile de les signaler en tant que pages de type surligner uniquement ; ces pages contiennent des données de zone de formulaire pour identifier les événements IU client et leur relecture ne peut pas être effectuée via RTV. Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez indiquer que les pages avec cette valeur de demande doivent être traitées en tant que pages de type surligner uniquement. Lorsque ces pages sont marquées de cette manière, leurs données ne sont pas utilisées en tant que page HTML affichable. A la place, RTV quitte la page précédente qui est affichée et les zones de formulaire des pages Surlignage uniquement sont utilisées pour renseigner les zones. Voir «Surveillance des événements IU client via RTV», à la page 167.

`Hexadecimal Display`
Affiche le contenu de la page en code hexadécimal. Pour annuler cet affichage, sélectionnez cette option à nouveau.

`View AMF Data`
Vous pouvez afficher les données AMF qui ont été soumises dans la demande. Les données AMF sont affichées dans `Notepad.exe`.

- Pour créer des événements à partir des données AMF, les données binaires doivent être décodées dans le pipeline Windows. Voir le chapitre sur l'agent de session de déploiement dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

`View All AMF Data`
Vous pouvez afficher toutes les demandes AMF dans un seul fichier. Ce fichier est affiché dans `Notepad.exe`.

- Pour créer des événements à partir des données AMF, les données binaires doivent être décodées dans le pipeline Windows. Voir le chapitre sur l'agent de session de déploiement dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Menu contextuel pour la vue Réponse

Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Elément de menu
Description

`Créer un nouvel événement à partir de...`
Quand le texte est sélectionné, cette commande du menu contextuel est disponible pour créer un événement à partir du texte sélectionné. Le gestionnaire d'événements Tealeaf est renseigné avec des valeurs pour correspondre au texte sélectionné. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

`Créer un nouvel attribut de hit à partir de...`
Quand le texte est sélectionné, cette commande de menu contextuel est

disponible pour créer un attribut de hit utilisant le texte sélectionné comme modèle auquel correspondre. Le gestionnaire d'événements Tealeaf est renseigné avec des valeurs pour correspondre à la sélection. Voir le chapitre sur l'onglet Attributs de hit TEM dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Valeur copiée
: Copie la valeur sélectionnée dans le presse-papiers.

Find on Page
: Permet de rechercher une chaîne de texte spécifique dans la page affichée.

Recherche des sessions terminées pour
: Permet d'effectuer une recherche dans les sessions terminées en tenant compte de la plage de dates actuelle pour trouver la variable contenant la valeur sur laquelle vous avez effectué un clic droit. Voir «Présentation générale», à la page 41.

Subsearch for
: Permet de rechercher les pages qui contiennent la variable spécifiée dans la session actuellement sélectionnée. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

Add/Edit ResponseMod Rule...
: Permet d'ajouter ou de modifier une règle de modification de réponse. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Add/Edit new Dyn ResponseMod Rule...
: Permet d'ajouter ou de modifier une règle de modification de réponse dynamique ; cette règle peut être utilisée pour établir une correspondance entre les motifs dans la réponse et les expressions régulières et pour remplacer la chaîne correspondante par une chaîne et un nombre maximal de trois valeurs paramétrées. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Règles de modification des réponses au test...
: Ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez tester les règles de modification de réponse dynamiques qui s'appliquent à la page en cours. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Full Response
: Affiche le texte de réponse complète. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Indexed Response
: Affiche la liste des mots qui sont indexés à partir de la réponse. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Hexadecimal Display
: Affiche le contenu de la page en code hexadécimal. Pour annuler cet affichage, sélectionnez cette option à nouveau. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

View AMF Data
: Permet d'afficher les données dans les réponses AMF. La réponse AMF est affichée dans `Notepad.exe`.

- Pour créer des événements à partir des données AMF, les données binaires doivent être décodées dans le pipeline Windows. Voir le chapitre sur l'agent de session de déploiement dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

`Sauvegarder sous...`
Si nécessaire, vous pouvez sauvegarder les données de réponse sur votre ordinateur local.

- Pour les réponses au format texte standard, sauvegardez le fichier en utilisant une extension `.txt`. Le fichier peut être ouvert dans un éditeur de texte.
- Pour les réponses binaires, vous pouvez appliquer l'extension appropriée lorsque vous sauvegardez le fichier. Par exemple, les fichiers image peuvent être sauvegardés en tant que `.gif`, `.png` ou toute autre extension appropriée.

Menu contextuel pour la vue Relecture

Pour plus d'informations sur la vue Relecture, voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

Elément de menu
Description

`Afficher la source du document`
Permet d'afficher le code source du document actuellement sélectionné.

`Afficher la source de l'élément`
Permet d'afficher le code source de l'élément sur la page où vous avez effectué un clic droit.

`Afficher les propriétés d'élément`
Permet d'afficher les propriétés de l'élément sélectionné.

- `Tag` - balise HTML qui définit l'élément.
- `Id` - valeur de l'attribut `id=` spécifié de l'élément.
- `Size` - taille de l'élément, en octets, si applicable.
- `Dimensions` - nombre de pixels horizontaux x pixels verticaux utilisés par l'élément à l'écran, si applicable.
- `Name` - valeur de l'attribut `name=` spécifié de l'élément.
- `Url` - si une URL de destination est spécifiée pour l'élément, elle est répertoriée ici.
  - **Ouvrir l'adresse URL** Permet d'ouvrir l'adresse URL spécifiée.
  - **Copy URL** Permet de copier l'URL spécifiée dans le presse-papiers.

`Ajouter une annotation`
Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

`Créer un nouvel événement à partir de la sélection`
Permet de créer un événement qui est déclenché suite à la présence du texte sélectionné. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

`Créer un nouvel attribut Hit à partir de la sélection`
Permet de créer un attribut de hit qui recherche le texte sélectionné. Voir le chapitre sur l'onglet Attributs de hit TEM dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

`Copier` Copie la valeur sélectionnée dans le presse-papiers.

`Find on Page`
Permet de rechercher une chaîne de texte spécifique dans la page affichée.

Recherche des sessions terminées pour
: Permet d'effectuer une recherche du texte sélectionné dans les sessions terminées en tenant compte de la plage de date actuelle. Voir «Présentation générale», à la page 41.

Subsearch for
: Permet de rechercher les pages qui contiennent le texte sélectionné dans la session actuellement sélectionnée. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

Update Active Session
: Pour les sessions actives, cette option permet d'actualiser la liste de pages pour toutes les actions utilisateur qui se produisent après que la liste ait déjà été ouverte ou actualisée.

  Remarque : Quand une session active est actualisée, la page à l'écran ne l'est pas. Quand des événements IU font partie de la page en cours, une actualisation peut passer la relecture à la page standard précédente et interrompre la relecture.

Rechercher la page de connexion pour les fichiers externes
: Pour les sites Web qui stockent un contenu statique dans les systèmes externes, cette option permet de rechercher à l'aide d'un programme la page de connexion au système sur lequel ces fichiers sont conservés. Cette option est utile si vous souhaitez entrer des justificatifs d'identification pour l'ouverture de session de la zone externe à des fins de relecture.

Examiner les cookies
: Affiche les cookies du navigateur relatifs à la session.

Amélioration de la performance de relecture

La relecture des sessions Tealeaf nécessite le téléchargement et l'affichage de données pouvant être répétitifs, modifiées, stockées avec authentification, ou risquant de ne plus être disponible. Cela ainsi que d'autres facteurs tels que la performance réseau peuvent avoir une incidence sur la performance de la relecture.

Ces informations fournissent quelques astuces susceptibles d'améliorer la performance de la relecture dans IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Dans plusieurs cas, les problèmes de relecture sont causés par la durée de temps requise pour charger le contenu statique externe, tel que JavaScript, des feuilles de style et des images.

1. Dans RTV, définissez les options suivantes :
   a. Dans le menu de RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
   b. Cliquez sur l'onglet **Options avancées**.
   c. Définissez les valeurs suivantes pour ces options :
      - `Javascript Auto Page Advance` - Définie sur `OFF`.
      - `Store Images during Replay` - Définie sur `ON`.
      - `Use Redirect for external images` - Définie sur `OFF`.
2. Le chargement de la page initiale risque d'être lent tandis que RTV procède à l'extraction du contenu statique et le place en mémoire cache sur votre poste de travail local. Avec des modification apportées aux paramètres, les chargement de pages subséquentes font référence au contenu local, ce qui accélère la performance.
   - Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

3. Si les options n'améliorent pas suffisamment les performances, vous pouvez créer une base de données externe (fichier `.tli`) pour le contenu statique. Ce fichier est utilisé lorsque vous réexécutez chaque session, ce qui accélère tous les téléchargements de page, y compris la première page. Pour créer le fichier :

   Remarque : La création d'une base de données externe génère un jeu de contenu statique qui ne change pas lorsque des modifications sont apportées au site Web source. Vous devez penser à mettre à jour ce fichier de base de données, ou le contenu statique affiché pendant la relecture risque de devenir obsolète. Pour mettre à jour le fichier `.tli`, supprimez le fichier existant de la configuration et créez un nouveau fichier vide.

   a. Définissez les options énumérées dans l'étape 1.
   b. Dans le menu RTV, sélectionnez **Tools** > **Options...**.
   c. Cliquez sur l'onglet **Fichiers statiques**.
   d. Sélectionnez **Get images goes to static file database**.
   e. Cliquez sur le bouton **Nouveau**. Entrez un nom de fichier et un emplacement ou acceptez les valeurs par défaut.
   f. Cliquez sur **OK**.
   g. Les fichiers externes sont désormais stockés dans ce fichier pendant la relecture. Lorsque vous réexécutez plus de pages, moins de requêtes sont requises du serveur source.

Afficher RealiTea - Vue relecture

Dans la *vue relecture*, vous pouvez revoir chaque occurrence de la session au format graphique, appelée une *impression utilisateur* et relire la session à partir de n'importe quel point tel que l'utilisateur l'a vécu.

- Une impression utilisateur est ce que le visiteur peut voir lorsque tous les éléments qui composent une page ont complété leur exécution.

Pendant la relecture, les requêtes et les réponses capturées par Tealeaf sont de nouveau assemblées par RTV et affichées dans l'ordre séquentiel dans lequel l'utilisateur les a connu. Lorsque vous affichez la réponse, RTV peut identifier d'autre contenu dans la page qui doit être acquise. Généralement, ce contenu référencé est statique et n'est pas capturé par Tealeaf.

Chaque élément référencé dans la réponse peut compléter ou ne pas compléter le chargement correctement. La manière dont ces éléments sont exécutés dans le navigateur d'un visiteur et sur le bureau de l'utilisateur qui exécute RTV peut varier basée sur les différents systèmes qui rendent l'impression utilisateur. Par exemple, si l'ordinateur du visiteur a pu accéder à une feuille de style en cascade avec succès (`.css`), et que l'ordinateur RTV ne peut pas y accéder, alors les pages diffèrent dans la manière de rendre les styles définis dans le fichier `.css`.

- Si l'ordinateur du visiteur peut accéder à une image alors que l'ordinateur RTV ne le peut pas, alors les rendus des pages diffèrent. Des problèmes liés à la sécurité peuvent jouer un rôle dans la reproduction de l'impression utilisateur.
- Si l'utilisateur doit se connecte à un site avant que ce dernier ne livre des fichiers binaires, alors l'utilisateur qui exécute RTV doit également pouvoir se connecter au site.

Remarque : La relecture des sessions sur plusieurs onglets de navigateur ou sur plusieurs fenêtres de navigateur n'est pas prise en charge.

Collecte de contenu statique

Chaque page de texte qui compose l'intégralité ou (dans de case de pages encadrées) une partie de l'impression utilisateur fait dans la plupart des cas plus d'appels pour d'autres fichiers externes.

Ces fichiers externes, appelés *contenu statique* peuvent être des images, des graphiques, des polices, des feuilles de style, JavaScript, et bien plus. Ils ne sont généralement pas capturés par IBM Tealeaf cxImpact, car ils élargiraient le volume de données des sessions capturées avec des données dupliquées.

Le contenu statique définit souvent la plupart des éléments visuels visualisés par le visiteur.

- Pour recréer l'impression utilisateur, RTV doit avoir accès à tous les fichiers requis par la page.
- Tandis que la plupart des solutions Tealeaf font référence au site Web à partir duquel ces fichiers doivent être récupérés, un système Tealeaf peut être configuré pour récupérer les fichiers à partir d'une base de données.
- Si le contenu statique n'est pas disponible, RTV renvoie la page au mieux de ses capacités. Certaines pages sont affichées avec des différences de style mineures lorsque le contenu statique n'est pas disponible, tandis que d'autres qui dépendent des fichiers de script externes peuvent être vierges.

Dépendant du mode de capture Tealeaf, la disponibilité de fichiers statiques peut varier :

1. *Capture BusinessIT avec DataDrop :* La plupart des systèmes Tealeaf sont configurés pour opérer sous le mode de capture de BusinessIT, associé aux règles DataDrop pour éliminer les requêtes de fichiers statiques ayant abouti. Les requêtes de fichiers statiques qui ont correctement été renseignées par le serveur Web ne sont pas stockées. Uniquement les requêtes de fichiers statiques associés à des erreurs telles que StatusCode 404 ou StatusCode 500 sont disponibles.
2. *Capture BusinessIT sans DataDrop :* Dans le mode de capture BusinessIT sans DataDrop, toutes les requêtes sont stockées. Etant donné que cette configuration augmente considérablement le volume de données stockées, elle doit uniquement être utilisée comme aide temporaire au débogage. Par exemple, un utilisateur RTV peut activer ce mode de capture pour recréer une session stockée pour des détails plus importants et pour ensuite réactiver DataDrop.
   - Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Pipeline" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.

Vous pouvez passer en revue les informations d'origine de chaque fichier demandé par une page affichable. Pour chaque page sélectionnée, vous pouvez afficher les fichiers externes qui sont demandés par RTV, tel qu'il est requis pour la bonne relecture de la page. Voir «Menu contextuel», à la page 198.

Chronométrage des parties comprenant une impression utilisateur

Dans la vue de relecture de RTV, la durée de génération de serveur Web est affichée dans la barre d'état en bas à droite. Cette durée de génération indique le temps que le serveur Web a mis pour générer la page de texte uniquement et ne tient pas compte du temps requis pour rechercher chaque fichier binaire. La plupart des impressions utilisateurs comprennent la page de texte de base, tous les fichiers binaires, les commandes JavaScript qui affectent la manière dont la page est rendue, et les pages enfants indiquées.

Tous les facteurs suivants ont une incidence sur la durée de temps requise pour une impression utilisateur complète :

- Les fichiers binaires se trouvent généralement sur le serveur hôte de votre application Web, mais il se peut que la page de texte demande des fichiers binaires auprès d'un serveur tiers.
- Lorsqu'un navigateur commence à recevoir une page HTML, il commence à évaluer le contenu de la page, avant même que la page soit complètement téléchargée depuis le serveur Web. Le navigateur peut provoquer des unités d'exécution pour gérer les requêtes des fichiers binaires qui sont exécutés en même temps. Pour afficher la page dans son intégralité, chacune de ces requêtes de fichiers binaires doivent se terminer ou arriver à expiration.
- Une fois que chaque fichier est chargé, n'importe quel événement OnLoad de la page est exécuté, et le JavaScript associé à un événement OnLoad est interprété.
- Certains sites définissent des événements temporels sur une page pour déclencher une durée prédéfinie après OnLoad, démarrant un code JavaScript supplémentaire.
- Les ordinateurs rapides traitent le rendu de page plus rapidement que les ordinateurs lents.

Etant donné que Tealeaf capture les interactions navigateur-serveur, ces actions côté client ne sont pas enregistrées par Tealeaf. La fonction UIEvents de Tealeaf s'accroche au Document Object Model de la page et peut suivre ces actions, ce qui permet le signalement de cette information ainsi que le factoriel dans la durée d'une page rendue dans son intégralité.

Liste des pages visualisables

La liste des pages visualisables offre une présentation des pages demandées depuis le serveur Web. La liste des pages visualisable possède de principaux modes d'opération qui correspondent aux vues d'affichage.

- *Vue Relecture :* Dans la vue Relecture, la liste des pages visualisables affiche chaque impression utilisateur selon l'ordre dans lequel le visiteur les a visualisé.
- *Vue Requête :* Dans la vue Requête, la liste des pages visualisable affiche chaque requête stockée par Tealeaf entre le navigateur du visiteur et le serveur Web.

En plus d'afficher la liste des pages, la liste des pages visualisables ajoute des informations à propos de chaque page. A côté de chaque page, un carré coloré indique un événement ou une condition d'erreur dans la page.

Viewable Pages — Load Details

Page		URL	Gen Time	Net Time	RoundTrip	Bytes	Status	TimeStamp	Search Results
1		http://www.tealeaf.com/support/login.asp	0.005	0.071	0.076	13237	200	13:22:03.476	cximpact
5		http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.007	0.141	0.149	31146	200	13:24:05.168	cximpact
8		http://www.tealeaf.com/resources/blog.asp	0.014	0.019	0.033	44665	200	13:24:46.799	cximpact
9		http://www.tealeaf.com/resources/blog.asp	0.010	0.210	0.221	44665	200	13:24:46.829	cximpact
10		http://www.tealeaf.com/resources/education/default.asp	0.007	0.026	0.034	13860	200	13:25:08.416	cximpact(3 occurrences
11		http://www.tealeaf.com/resources/education/default.asp	0.006	0.104	0.111	26795	200	13:25:08.427	cximpact(5 occurrences
12		http://www.tealeaf.com/resources/newsletter/default.asp	0.006	0.031	0.037	24843	200	13:25:19.781	cximpact
13		http://www.tealeaf.com/resources/newsletter/default.asp	0.006	0.091	0.098	24897	200	13:25:19.792	cximpact
14		http://www.tealeaf.com/resources/default.asp	0.005	0.010	0.016	3780	200	13:25:22.510	
15		http://www.tealeaf.com/resources/default.asp	0.006	0.023	0.029	23310	200	13:25:22.521	cximpact
16		http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.006	0.009	0.015	3780	200	13:25:26.969	
17		http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.006	0.024	0.030	31146	200	13:25:26.980	cximpact
18		http://www.tealeaf.com/solutions/challenges/default.asp	0.006	0.023	0.030	23814	200	13:25:36.088	cximpact

Figure 5. Exemple de pages visualisables

Pour plus d'informations sur les colonnes dans la liste des pages visualisables, voir «Présentation générale», à la page 41.

La figure ci-dessous est un exemple plus complexe d'une session dans la vue Relecture avec des intervalles dans la numérotation de séquence :

7	http://www.nordicbank.com/online/DesktopDefault.aspx?tabindex=1
8	http://www.nordicbank.com/online/DesktopDefault.aspx?tabindex=1
10	http://www.nordicbank.com/online/ModifyAddress.aspx?tabindex=18
10* (8)	http://www.nordicbank.com/online/DesktopDefault.aspx?tabindex=1
11	http://www.nordicbank.com/online/DesktopDefault.aspx?tabindex=1

Figure 6. Exemple de session en mode relecture

L'affichage de cette page en mode relecture indique que le visiteur a sélectionné un lien qui force le navigateur à demander une page avec l'URL `modifyaddress.aspx`. Cependant, cette URL n'existait pas sur le site Web.

La figure ci-dessous est un exemple d'une page d'erreur. Elle montre ce que le visiteur a vu pour la page 10 dans la figure précédente :

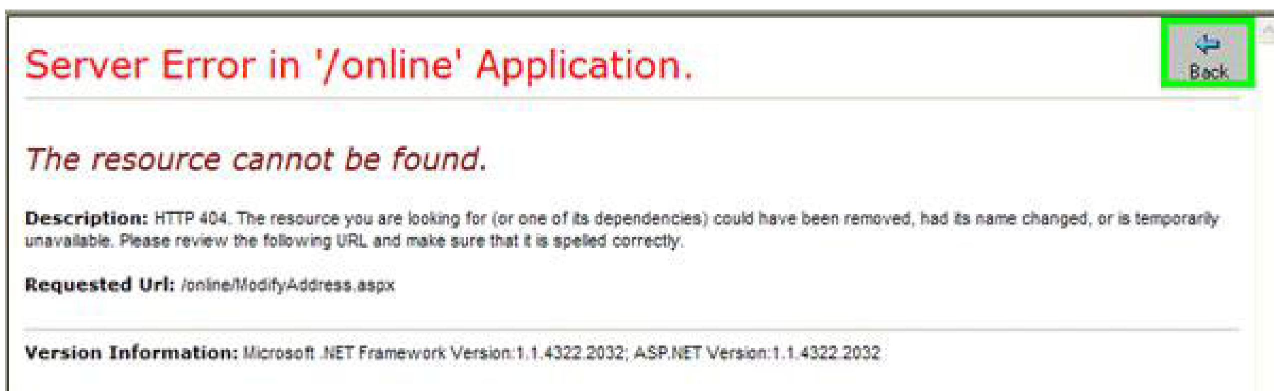


Figure 7. Exemple d'une page d'erreur

A partir de cette page, le visiteur a cliqué sur le bouton **Retour** dans le navigateur, ce qui fait que le navigateur affiche de nouveau à partir de sa mémoire cache

locale l'impression utilisateur de la page 8. A partir de cette impression utilisateur, l'utilisateur a sélectionné le lien pour modifier des informations personnelles, ce qui fait que le navigateur a envoyé la requête pour la page 11. L'application Web a correctement servi cette page.

Les pages événements IU

Dans la liste des pages visualisables, les événements IU sont représentés comme des sous-pages individuelles de la page visualisable sur laquelle ils se sont produits.

La figure ci-dessous illustre l'organisation des événements IU. La page 3 de la session contient trois événements IU (`3 UI-1`, `3 UI-2`, et `3 UI-3`), et la page 4 contient un seul événement IU répertorié (`4 UI-1`).

Page		URL
3		http://www.straussandplesser.com/store/
UI 3 UI-1		PERFORMANCE INIT
UI 3 UI-2		id: _TL_A_6 value: event: click 3
UI 3 UI-3		PERFORMANCE BeforeUnload 3
4		http://www.straussandplesser.com/store/inc
UI 4 UI-1		PERFORMANCE INIT

Figure 8. Liste des pages visualisables - Evénements IU

Lorsqu'une page contient des événements IU, des détails sur les événements IU sont affichés. Voir «Panneau des événements IU», à la page 40.

Détection du bouton Back

Lorsqu'un visiteur utilise le bouton **Back** sur le navigateur pour revenir en arrière dans les pages de session, ces pages sont extraites du cache local du navigateur et ce dernier n'envoie aucune demande relative à ces informations au serveur Web.

Etant donné qu'IBM Tealeaf cxImpact capture les interactions entre un navigateur et un serveur Web, l'utilisation du bouton **Back** par l'utilisateur n'est pas capturée. Cependant, Tealeaf peut contrôler l'événement en surveillant la zone du référent de la page (`HTTP_REFERER`) dans la demande suivante pour identifier les clics sur le bouton Back. Si la valeur de la zone `HTTP_REFERER` fait référence à une page antérieure dans la pile d'impression utilisateur, RTV indique que le bouton Back a été utilisé.

Dans la vue Relecture, la liste des pages affichables affiche une case verte qui contient une flèche pointant vers la gauche et dans la fenêtre principale, le terme `back` est placé dans le coin supérieur droit de la sous-fenêtre Contenu.

Dans la liste des pages affichables, une page factice représentant le séquencement du bouton **Back** est insérée. Par exemple, le modèle `10*(8)` indique que la page 8 a été consultée après la page 10, et que l'impression utilisateur était la même que pour la page 8. Le nombre entre parenthèses est le numéro de page précédent le plus proche dont l'URL correspond à la valeur de `HTTP_REFERER`.

Remarque : Dans les vues Requête et Réponse, le séquencement du bouton **Back** n'est pas affiché.

La détection du bouton **Back** étant une interpolation de hits connus, il se peut qu'elle ne soit pas exacte et qu'elle ne fonctionne pas sur tous les sites. Selon l'architecture de votre site, vous pouvez désactiver la détection du bouton Back via les options de relecture.

Remarque : Par défaut, la détection du bouton **Back** est désactivée, car des modifications récentes de l'architecture du navigateur ont limité son efficacité. Voir «Onglet Relecture», à la page 208.

Panneau Evénements

Si un événement Tealeaf a été déclenché sur la page affichée, il est répertorié dans le panneau Evénements.

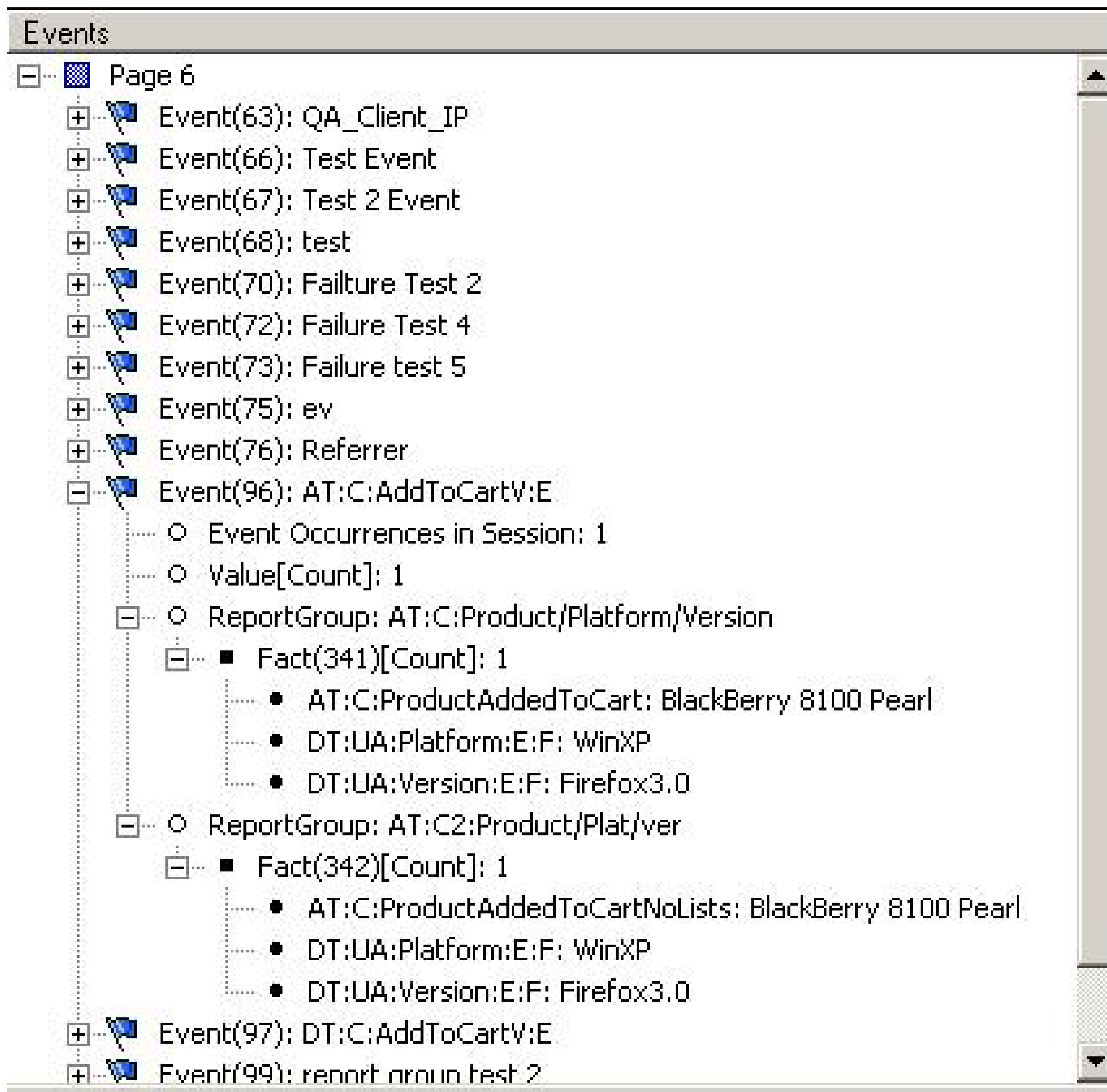


Figure 9. Panneau Evénements RTV

Le panneau Evénements vous permet de naviguer dans l'arborescence d'événements déclenchés sur la page sélectionnée. Les événements sont répertoriés par ordre d'ID d'événement interne, listés entre parenthèses.

- Pour plus d'informations sur les événements, reportez-vous à l'"Onglet événements TEM" dans le manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
- Pour plus d'informations sur tous les objets de données répertoriés dans le panneau Evénements, reportez-vous au "Modèle de données Tealeaf" dans le guide *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

Pour chaque événement mis en application, les informations suivantes sont incluses. Dans la colonne de gauche ci-dessous, des données exemple sont listées à partir de l'image.

Exemple
    Description

Evénement (96):AT:C:AddToCartV:E
    Le noeud parent de l'événement.
    - `Evénement(EventID):EventName`

Occurrences de l'événement dans la Session:1
    Le nombre d'occurrences de l'événement dans la session.

Valeur[Count]:1
    La valeur enregistrée comprend `[Value Type]`.

Groupe de rapports:AT:C:Product/Platform/Version
    Un des groupes de rapports associé à l'événement. Les valeurs capturées au moment de l'exécution d'événements sont signalées pour chacune des dimensions du groupe de rapports.

Fait(341)[Count]:1
    Un événement, sa valeur et chaque groupe de rapports associé à l'événement constitue une entité de données appelé un *fait*. Cette structure de données interne ne peut pas être directement manipulée par les utilisateurs de Tealeaf.
    - `Fact(FactID):[ValueType]:Count`

AT:C:ProductAddedToCart: Blackberry 8100 Pearl
    Une dimension et sa valeur enregistrée.
    - Une *dimension* est une structure de données pour enregistrer des métadonnées qui existent dans la page ou dans une session au moment où un événement est enregistré.
    - Dans ce cas, lorsqu'un Evénement 96 est déclenché, la dimension `AT:C:ProductAddedToCart`, qui stocke la produit le plus récent ajouté au panier, contient la valeur `Blackberry 8100 Pearl`.
    - Les dimensions permettent la segmentation et le filtrage des rapports basés sur des attributs configurés par l'utilisateur. Consultez l'"Onglet dimensions TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Ordre d'affichage des événements

Dans la page Evénements, RTV affiche tous les événements de toutes les pages à partir de la page actuelle vers la prochaine page visualisable, comme indiqué dans la Liste des pages visualisables. Ainsi, les événements provenant des pages interstitielles qui ne peuvent être affichées sont également visibles dans RTV.

Par exemple, supposons que vous disposez de la séquences de pages et d'événements suivantes :

Tableau 2. Ordre d'affichage des événements

Page	Code de statut	Comportement de la page	Evénements
2	Code de statut 200	page normale	Evénement A, Evénement B
3	Code de statut 302	rediriger vers la page 4 (pas visualisable)	Evénement C, Evénement D
4	Code de statut 200	page normale	Evénement E, Evénement F
5	Code de statut 200	page normale	Evénement G

- Lorsque vous visualisez la Page 2, les Evénements A, B, C et D sont répertoriés dans le panneau Evénements.
- Lorsque vous visualisez la Page 4, les Evénements E et F sont répertoriés dans le panneau Evénements.

Panneau des événements IU

Si la page sélectionnée contient des événements de l'interface utilisateur qui sont détectés par la capture IU de Tealeaf, ils sont répertoriés dans le panneau Evénements IU.

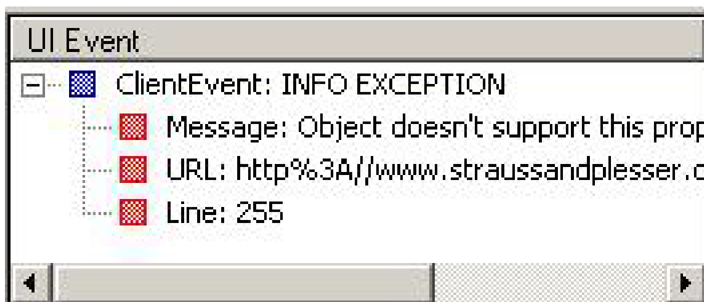


Figure 10. Panneau Evénements IU de RTV

- La détection des événements IU requiert l'installation et la configuration de IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX. Voir "Guide d'UI Capture for AJAX" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

  Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.
- Pour créer un événement Tealeaf en se basant sur l'événement IU détecté, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Créer un événement pour les données IU**. Le gestionnaire d'événements de Tealeaf s'ouvre et est prérenseigné avec les données pour configurer l'événement. Consultez la section "Onglet Evénements TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Relecture des sessions d'unités mobiles

RTV prend en charge la relecture des sessions visiteur à partir d'unités mobiles. Dépendant de l'unité, davantage d'informations peuvent être affichées dans RTV.

Remarque : Le module IBM Tealeaf CX Mobile est un module sous licence distinct de la plateforme IBM Tealeaf CX. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

- Pour plus d'informations sur l'activation, consultez la section "Présentation de CX Mobile" du manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.
- Pour plus d'informations sur les données acquises auprès d'unités mobiles, consultez la section "Présentation de l'unité mobile CX" du manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.

Remarque : Si IBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, des limitations sont appliquées à la relecture des sessions dans BBR.
Consultez la section "Recherche et relecture pour Mobile Web" du manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.
Consultez la section "Recherche et relecture pour Mobile App" du manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.

Remarque : Si vous disposez d'une capture IU sous licence et déployée, certains événements de l'interface utilisateur qui sont capturés à partir d'un navigateur mobile peuvent être relus via RTV. Voir "Présentation de CX Mobile" dans le manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.

Voir "Recherche et relecture pour Mobile Web" dans le manuel de l'utilisateur *IBM Tealeaf CX Mobile*.

Menu contextuel

Un menu contextuel est disponible pour les sélections effectuées dans la fenêtre principale de la vue Relecture. Voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Présentation générale

A gauche de la fenêtre d'application RTV, la liste des pages visualisables affiche répertorie toutes les pages de la session ouverte qui peuvent être affichées dans RTV.

Viewable Pages — Load Details

Page	URL	Gen Time	Net Time	RoundTrip	Bytes	Status	TimeStamp	Search Results
1	http://www.tealeaf.com/support/login.asp	0.005	0.071	0.076	13237	200	13:22:03.476	cximpact
5	http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.007	0.141	0.149	31146	200	13:24:05.168	cximpact
8	http://www.tealeaf.com/resources/blog.asp	0.014	0.019	0.033	44665	200	13:24:46.799	cximpact
9	http://www.tealeaf.com/resources/blog.asp	0.010	0.210	0.221	44665	200	13:24:46.829	cximpact
10	http://www.tealeaf.com/resources/education/default.asp	0.007	0.026	0.034	13860	200	13:25:08.416	cximpact(3 occurrences
11	http://www.tealeaf.com/resources/education/default.asp	0.006	0.104	0.111	26795	200	13:25:08.427	cximpact(5 occurrences
12	http://www.tealeaf.com/resources/newsletter/default.asp	0.006	0.031	0.037	24843	200	13:25:19.781	cximpact
13	http://www.tealeaf.com/resources/newsletter/default.asp	0.006	0.091	0.098	24897	200	13:25:19.792	cximpact
14	http://www.tealeaf.com/resources/default.asp	0.005	0.010	0.016	3780	200	13:25:22.510	
15	http://www.tealeaf.com/resources/default.asp	0.006	0.023	0.029	23310	200	13:25:22.521	cximpact
16	http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.006	0.009	0.015	3780	200	13:25:26.969	
17	http://www.tealeaf.com/resources/asset-library/default.asp	0.006	0.024	0.030	31146	200	13:25:26.980	cximpact
18	http://www.tealeaf.com/solutions/challenges/default.asp	0.006	0.023	0.030	23814	200	13:25:36.088	cximpact

Figure 11. Exemple des pages visualisables

- Pour basculer l'affichage de la liste des pages visualisables, sélectionnez **Vue** > **Afficher la liste des pages visualisables**.
- Dans la liste, vous pouvez faire défiler vers le haut et vers le bas de la liste de pages à l'aide des touches de déplacement du curseur. Pour afficher la page surlignée dans la liste des pages visualisables, appuyez sur la `barre d'espacement`.

Colonnes

Les colonnes suivantes sont affichées par défaut dans la liste des pages affichables.

Colonne
Description

Icône Indicateur
Voir «Icônes de la liste des pages visualisables».

Page
Numéro de séquence du hit.

Remarque : Des écarts dans la séquence de numéros peut indiquer la présence de pages d'événement IU, qui ne sont peut-être pas affichées dans la vue Relecture.

Icône de drapeau rouge
Lorsque vous chargez la session suite à l'exécution d'une recherche, tous les hits contenant des conditions de recherche correspondantes sont indiqués avec une icône de drapeau rouge ( ).

URL
URL du hit

Tps génération
Durée de génération de la page en millisecondes telle que signalée par le serveur Web

Temps réseau
Durée de transfert réseau de la page en millisecondes telle que signalée par le serveur Web

Sens inverse
Durée de la boucle de la page en millisecondes telle que signalée par le serveur Web

Octets
Octets dans la réponse

Statut
Code de statut HTTP de la page.

Horodatage
Horodatage du hit.

Résultats de la recherche
Pour les pages où les résultats de recherche sont indiqués, cette colonne indique les termes de recherche correspondants et le nombre d'occurrences.

Icônes de la liste des pages visualisables

Les icônes de la première colonne de la liste des pages visualisables indiquent le statut de la page.

- Vous pouvez placer la souris sur une icône pour afficher l'infobulle correspondante.

Icônes **Description**


Les carrés verts indiquent qu'une page de texte est correctement livrée.

- les carrés verts contiennent plus d'icônes pour indiquer les pages de redirection, les pages encadrées ou les pages annulées.


Les carrés rouges représentent un cas d'erreur.



L'icônes de l'interface utilisateur indique qu'il s'agit d'un événement capturé de l'interface utilisateur du visiteur à l'aide de la capture de l'interface utilisateur.

- Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX requiert une installation, une configuration et un déploiement distincts. Voir le chapitre sur le guide UI Capture for Ajax dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

  Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Dans la deuxième colonne, un carré bleu ( ) indique que la page est une impression utilisateur dans son intégralité.

Menus contextuels

Lorsque la liste des pages affichables s'affiche, vous pouvez accéder aux menus contextuels suivants en fonction du type de page sélectionné dans la liste :

Remarque : Lorsque la relecture automatique est utilisée, le menu contextuel dans la liste des pages affichables n'est pas disponible.

1. Pour les pages standard et les pages avec cadres
2. Pour les événements IU

Pour les pages régulières et les pages avec des cadres

Commande de menu
: **Description**

`Nav View Configuration...`
: Configurez l'affichage de la navigation dans RTV. Voir «Configuration de la vue de navigation», à la page 44.

`Supprimer cette page de la relecture...`
: Ouvre une boîte de dialogue prérenseignée avec les informations de la page de sorte qu'elle puisse être supprimée de la relecture. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

`Placer cette page dans un cadre...`
: Sur des sites qui utilisent des cadres de fenêtre, vous pouvez utiliser cette option pour placer une page dans la liste des pages visualisables dans un cadre doté d'un nom dans la fenêtre principale.

`Traiter cette page comme surlignage uniquement...`
: Permet d'ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez indiquer à la page de s'exécuter comme surlignage uniquement. Lorsque marquée ainsi, les données des pages de surlignage uniquement ne sont pas utilisées comme une page HTML affichable. Au lieu de cela, RTV quitte la précédente page affichée, et les champs de formulaire de la page Surlignage uniquement sont utilisés pour renseigner les champs. Voir «Surveillance des événements IU client via RTV», à la page 167.

`Traiter cette page comme une page contextuelle`
: Permet d'ouvrir une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez indiquer de traiter la page comme une page contextuelle. Une fois qu'une page est identifiée en tant que page en incrustation, RTV l'ignore lorsqu'il recherche la précédente liste de pages pour les noms de zones correspondant aux données entrées par le visiteur. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Copier l'adresse URL dans le presse-papiers
Copiez l'adresse URL de cette page dans le presse-papiers. Vous pouvez coller l'adresse URL en tant que texte en utilisant la combinaison de touches CTRL+V dans tout autre application qui la prend en charge.

Ouvrir l'adresse URL dans le navigateur
Permet d'ouvrir l'adresse URL de cette page dans le navigateur par défaut pour votre système local.

Configuration de la vue de navigation

Vous pouvez configurer des aspects de l'affichage dans la liste de navigation en utilisant les options de configuration de la vue de navigation.

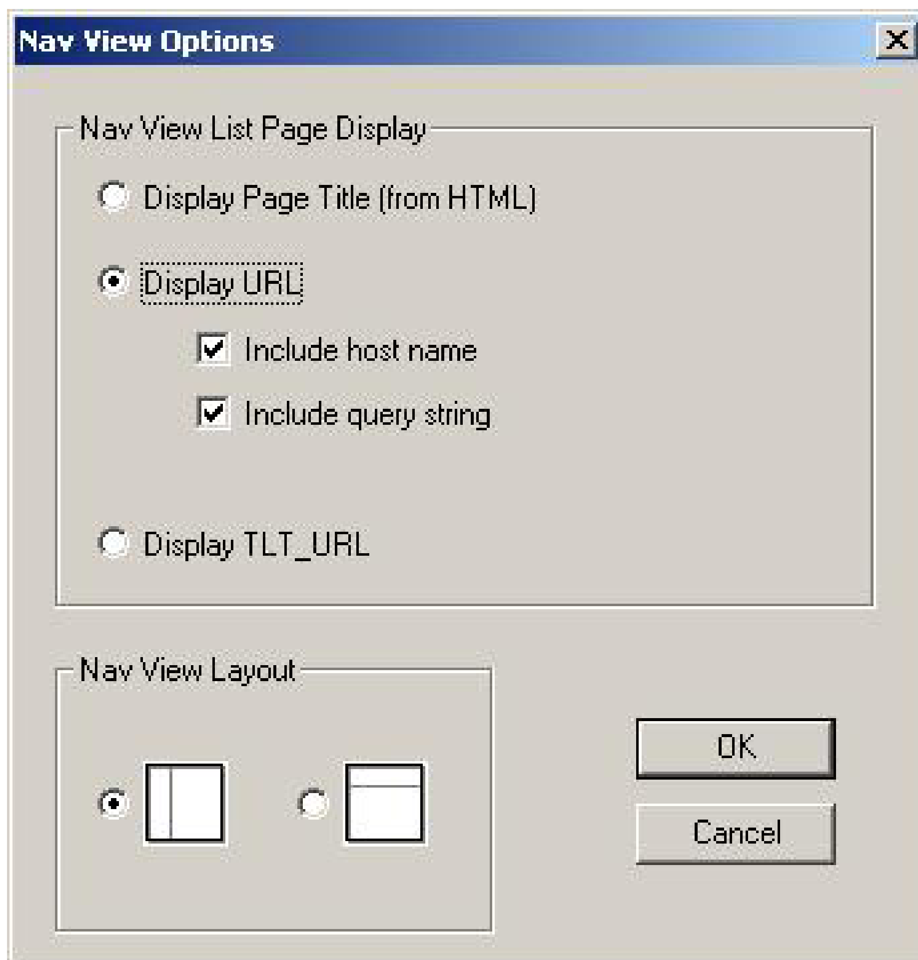


Figure 12. Options de la vue de navigation

Commande
Description

Afficher le titre de la page
Vous pouvez choisir d'afficher le titre de la page HTML dans la liste de navigation pour chaque page.

Afficher l'URL
Par défaut, la liste de navigation affiche l'adresse URL pour la page sélectionnée. Options :

- `Inclure le nom d'hôte` - Permet d'inclure le nom d'hôte dans l'URL. Si toutes les URL proviennent du même hôte, vous pouvez désactiver cette option.
- `Inclure une chaîne de requête` - Si les URL incluent des paramètres de requêtes, vous pouvez choisir de les inclure. Si cette option est désélectionnée, les textes commençant à partir de ? jusqu'à la fin de l'URL sont omis de l'affichage.

Afficher TLT_URL
: Vous pouvez, en option, choisir d'afficher la valeur de `TLT_URL` dans la liste de navigation. Cette valeur est générée après que vous ayez appliqué des valeurs de référence pour l'URL, ce qui peut normaliser plusieurs URL associés en une seule valeur cohérente.

Disposition de l'affichage de navigation
: Vous pouvez choisir d'afficher le liste de navigation à gauche de la fenêtre principale ou au dessus.

Pour les Evénements IU

Commande de menu
: **Description**

Nav View Configuration...
: Configurez l'affichage de la navigation dans RTV. Voir «Configuration de la vue de navigation», à la page 44.

Créer un événement pour
: Création d'un événement pour identifier l'élément IU. Lorsque sélectionné, l'onglet Evénements du gestionnaire d'événements Tealeaf est prérenseigné avec des valeurs permettant d'identifier l'élément sélectionné. Consultez la section "Onglet Evénements TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Rechercher des sessions terminées pour
: Recherche de sessions terminées pour l'élément IU sélectionné. Voir «Recherche d'éléments IU dans des sessions terminées», à la page 46.

Surligner l'élément
: Surlignage de l'élément IU sélectionné dans la fenêtre principale. Ce surlignage n'est pas permanent et ne peut pas être enregistré ; il vise à aider à l'identification d'éléments sur la page.

Ajouter/Modifier le surlignage personnalisé d'événement IU
: Ajout ou modification des règles de surlignage personnalisé pour l'événement IU. Voir «Ajout ou modification du surlignage personnalisé d'événements IU», à la page 47.

Ignorer l'élément
: Configuration d'une règle de relecture pour ignorer l'élément pendant la relecture. Voir «Ignorer des éléments IU pendant la relecture», à la page 49.

Désactiver BreakOutKeystrokes globale
: Désactivation de la fonction de répartition globale de frappe dans RTV. Lorsque cette fonction est désactivée, vous pouvez ajouter des règles pour gérer les répartitions de frappe pour des éléments individuels. Voir «Gestion des répartitions de frappe», à la page 49.

- La répartition globale des frappes peut être de nouveau activée via la fenêtre Options. Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

Ajouter/Supprimer la règle BreakOutKeystrokes pour cet élément
: Activation ou désactivation de la fonction de répartition globale de frappe dans RTV. Voir «Gestion des répartitions de frappe», à la page 49.

Recherche d'éléments IU dans des sessions terminées

Lorsque vous choisissez de rechercher un événement IU sélectionné dans les sessions terminées, la boîte de dialogue suivante s'affiche, prérenseignée avec les termes de recherche.

Lorsque vous recherchez le texte sélectionné dans la vue Requête, les caractères de ponctuation affichés dans le texte sélectionné sont supprimés avant d'être renseignés dans la boîte de dialogue de recherche, afin qu'ils n'aient aucune incidence sur la recherche en étant interprété comme des caractères de recherche spéciaux par le moteur de recherche.

Par exemple, si la paire de requête nom-valeur est `HTTP_REFERER=http://host:8080/GetValue.asp?param1=one&param2=two`, la recherche est renseignée car `HTTP_REFERER contient "http host 8080 GetValue asp param1 one param2 two"`.

- Avant de soumettre la recherche, vous pouvez modifier la texte selon les besoins. Pour plus d'informations sur la syntaxe de recherche, voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.

Figure 13. Recherche d'événements IU dans des sessions terminées

Vous pouvez modifier les termes de recherche selon les besoins.

- Pour enregistrer les termes de recherche pour une utilisation ultérieure, cochez la case Mémoriser la chaîne de recherche.
- Pour des résultats plus rapides, vous devez réduire votre recherche autant que possible. Vous pouvez indiquer des plages de dates et d'heures explicites ou sélectionner une plage prédéfinie de la liste déroulante.

- Pour davantage indiquer les termes de recherche ou pour utiliser d'autres fonctions de recherche, cliquez sur **Recherche avancée...**. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.
- Si nécessaire, vous pouvez utiliser les termes de recherche actuellement indiqués dans le cadre d'une requête plus sophistiquée impliquant d'autres termes. Vous pouvez demander à RTV de mémoriser la requête de recherche en cours dans cette fenêtre de recherche et revenir à la liste des pages visualisables pour sélectionner d'autres éléments à rechercher. Pour mémoriser cette recherche pour une utilisation continue, cliquez sur **Mémoriser & Renvoyer**.
- Pour effacer les termes de recherche, cliquez sur **Supprimer**.
- Pour exécuter la recherche indiquée, cliquez sur **OK**.

Ajout ou modification du surlignage personnalisé d'événements IU

Pour l'événement IU sélectionné, vous pouvez ajouter ou modifier des règles personnalisées de surlignage. Ces règles peuvent être utilisées quand l'élément surligné requiert un traitement spécial, comme l'appel d'une fonction javascript pour un contrôle personnalisé. Elles peuvent aussi servir en vue d'un débogage ou d'une alerte, quand des actions ou des valeurs spécifiques apparaissent dans une session.

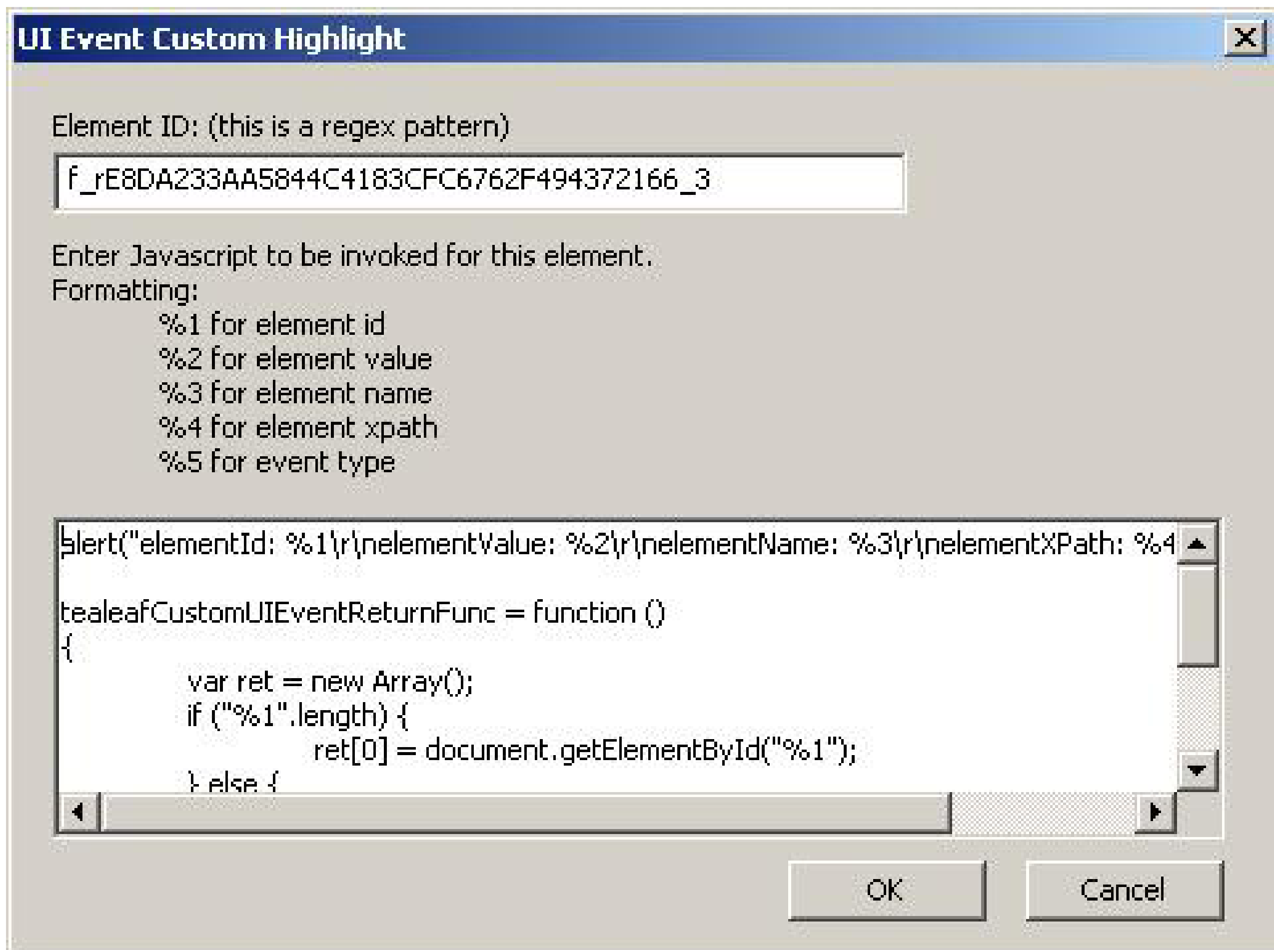


Figure 14. Surlignage personnalisé d'événements IU

Dans la boîte de dialogue, l'identificateur d'élément est renseigné avec le motif d'expression régulière pour identifier l'événement sélectionné via l'ID élément ou XPath.

Lorsque l'événement IU est détecté, RTV évalue le JavaScript. Vous trouverez ci-après le JavaScript par défaut :

```
alert("elementId: %1\r\nelementValue: %2\r\nelementName:
%3\r\nelementXPath: %4\r\neventType: %5");

tealeafCustomUIEventReturnFunc = function ()
{
    var ret = new Array();
    if ("%1".length) {
        ret[0] = document.getElementById("%1");
    } else {
        ret[0] = TeaLeaf_Client_tlGetNodeFromXPath("%4");
    }
    ret[1] = "normal"; // RTV action: none, normal, or highlight-only
    //ret[2] = "%2"; // new value, optional
    return ret;
}
```

Lorsque RTV évalue le JavaScript, les valeurs ne sont pas définies, aucun surlignage n'est effectué et aucun clic n'a lieu. Le JavaScript définit les valeurs appropriées à partir desquelles exécuter des actions.

Dans le JavaScript par défaut, la fonction `tealeafCustomUIEventReturnFunc` est appelée par RTV. Cette fonction renvoie un tableau contenant 2 ou 3 éléments :

Elément du tableau
    Description

`ret[0]`
    Identifie l'objet à surligner.
    - Si cet élément est défini sur `0`, RTV utilise la méthode standard pour rechercher l'élément à utiliser (id ou xpath).

`ret[1]`
    Action que doit exécuter RTV. Valeurs admises :
    - `none` - RTV n'exécute aucune action. Le JavaScript personnalisé exécute toutes les actions requises.
    - `normal` - RTV exécute un surlignage et un traitement des éléments standard.
    - `highlight-only` - RTV surligne l'élément et n'exécute aucun clic ou ne définit aucune valeur.

`ret[2]`
    (Facultatif) Si cet élément est présent, cette variable contient la valeur à définir pour l'élément ; cette valeur n'est appliquée que si la seconde valeur de tableau est définie sur {{normal}.

Le JavaScript par défaut peut être personnalisé pour exécuter n'importe quelle fonction requise pour surligner et relire l'élément de document.

Vous pouvez référencer les paramètres suivants dans le JavaScript que vous définissez :

Paramètre
Description

%1 Identificateur d'élément interne

%2 Valeur de l'élément IU

%3 Nom de l'élément IU

%4 Valeur XPath de l'élément IU

%5 Type d'événement IU
- Cette option active le surlignage personnalisé en fonction des événements d'interface utilisateur.

Ignorer des éléments IU pendant la relecture

Vous pouvez choisir d'ignorer des éléments IU sélectionnés pendant la relecture d'une session. Lorsque cette option est sélectionnée, la boîte de dialogue suivante est prérenseignée avec une syntaxe d'expression régulière pour identifier l'élément IU.

- Pour ignorer l'élément IU indiqué pendant la relecture, cliquez sur **OK**.

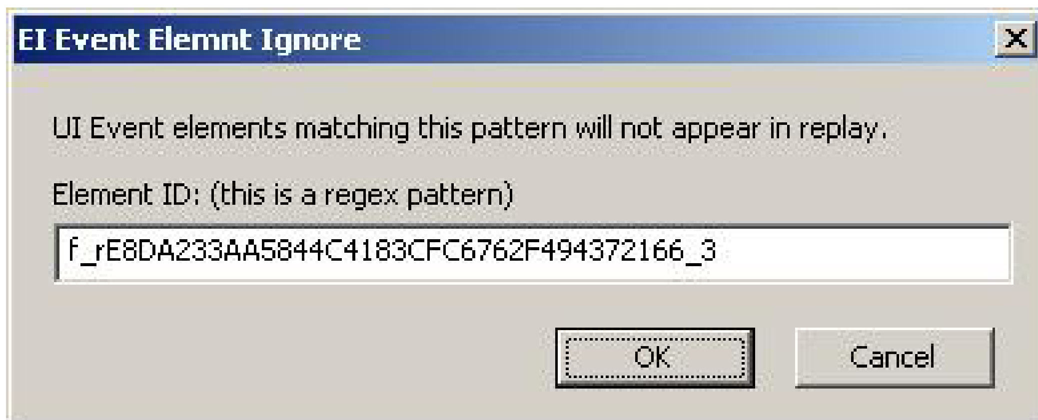


Figure 15. Ignorer des éléments IU

Gestion des répartitions de frappe

La capture IU prend en charge la capture de frappes Intellisense en tant qu'événements IU. Les frappes appliquées avec des éléments IU, telles que des zones de texte et des zones de formulaires, sont regroupées en un unique événement IU pour la capture.

Pour prendre en charge la bonne relecture de l'expérience du visiteur, RTV peut être configuré pour répartir ces événements de frappe agrégés en des événements IU individuels pour chaque frappe. Lorsque les frappes sont réparties dans RTV, vous pouvez voir les caractères qui sont affichés dans l'ordre que le visiteur les a entré.

Remarque : L'application de la répartition de frappe dans RTV ne modifie pas les données de la session. Les règles et les paramètres de répartition de frappe doivent être appliqués par chaque utilisateur Tealeaf via l'application RTV.

Configuration globale : Via RTV, vous pouvez activer ou désactiver cette fonctionnalité au niveau global. Lorsque cette option est appliquée, la liste des pages visualisables est renseignée avec des événements IU `KeyUp` pour chaque frappe.

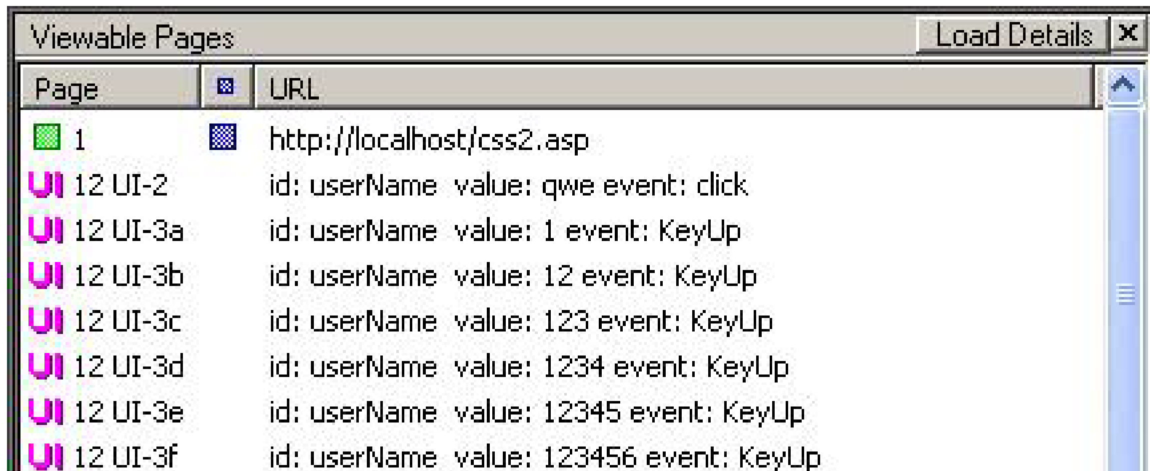


Figure 16. Liste des pages visualisables - Evénements KeyUp

Remarque : Pour appliquer des répartitions de frappe à des éléments individuels de l'écran, et non de manière globale, vous devez désactiver les répartitions de frappe globales. Dans la liste des pages navigables, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une page d'événement IU `KeyUp` et sélectionnez `Désactivez la répartition de frappe BreakOutKeystrokes globale`. Le paramètre global est désactivé et d'autres éléments du menu contextuel sont disponibles pour la configuration des éléments individuels. Voir «Configuration pour les éléments individuels».

Vous pouvez basculer ou réactiver les répartitions de frappe globales sous l'onglet Options avancées de RTV. Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

Configuration pour les éléments individuels :
Dans une application Web standard, la prise en charge de la frappe Intellisense est activée pour un ensemble limité de zones, tel les zones de recherche ou les zones adresse. Au lieu d'appliquer les répartitions de frappe au niveau global, vous pouvez les appliquer à des éléments individuels affichés.

Pour appliquer la répartition de frappe à un élément individuel affiché, procédez comme suit.

1. Désactivez le paramètre de répartition de frappe global. Voir «Configuration globale».
2. Pour activer la répartition de frappe sur un élément individuel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un événement IU `KeyUp` dans la liste des pages navigables qui s'applique à l'élément et sélectionnez `Add BreakOutKeystrokes rule for this element`.
3. La règle de relecture pour répartir les frappes en événements IU individuels est créée et appliquée à l'élément individuel à chaque fois qu'il est relu.
   - Pour supprimer la règle de relecture, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément à nouveau et sélectionnez `Delete BreakOutKeystrokes rule for this element`.

Remarque : Une fois ces règles de relecture créées et que vous réactivez les répartitions de frappe globales, les règles sont conservées dans votre profil. Elles ne sont pas supprimées. Vous pouvez les supprimer sur une base annuelle sous forme de tâche de nettoyage.

Informations sur le code de statut

A gauche de la liste des pages visualisables, vous trouverez une série d'icônes pour chaque page. Ces icônes identifient les informations, y compris le code de statut, de chaque page.

Pour des définitions des codes de statut selon la norme W3C, allez à `http://www.w3.org/Protocols/rfc2616/rfc2616-sec10.html`.

Pages de redirection 3xx

Les normes W3C définissent un nombre de codes de statut de redirection (série 300). Cette classe de code de statut indique que des actions supplémentaires doivent être exécutées par l'agent d'utilisateur pour traiter la demande.

De nombreux codes de statut indiquent un nouvel emplacement pour l'identificateur URI. Ce nouvel emplacement fait partie de la réponse et est intitulé *zone d'emplacement*.

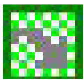


Figure 17. Icône affichée pour une page de redirection

Vous trouverez ci-après les descriptions des erreurs 3xx :

Code de statut
Description

`301 Déplacé définitivement`
Un nouvel identificateur URI permanent est attribué à la ressource demandée. Toutes les futures références à cette ressource doivent utiliser les identificateurs URI renvoyés. Le nouvel identificateur URI permanent doit être fourni dans la zone Emplacement de la réponse.

`302 Trouvé`
La ressource demandée se trouve temporairement sous un identificateur URI différent. Etant donné que la redirection peut parfois être modifiée, le client doit continuer à utiliser l'URI de demande pour les demandes ultérieures.

`303 Voir Autre`
La réponse à la demande se trouve sous un identificateur URI différent et doit être extraite à l'aide d'une méthode GET sur cette ressource.

`304 Non modifié`
Si le client exécute une demande GET conditionnelle, que l'accès est autorisé mais le document n'est pas modifié, le serveur doit répondre avec ce code de statut. La réponse 304 ne doit contenir aucun corps de message. Elle se termine toujours par la première ligne vide après les zones d'en-tête. Le code de statut 304 dispose de sa propre icône comme illustré dans la figure ci-dessous.

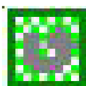


Figure 18. Exemple de code de statut avec une icône spéciale

`305 Utiliser le proxy`
L'utilisateur doit accéder à la ressource demandée via le proxy indiqué dans la zone Emplacement. La zone Emplacement contient l'identificateur URI du proxy.

Erreurs 4xx

La classe 4xx de code de statut est destinée à être utilisée dans l'éventualité d'une erreur client. Le serveur doit inclure une explication du cas d'erreur et une indication de s'il s'agit d'une condition temporaire ou permanente. Ces codes de statut sont applicables à n'importe quelle méthode de demande.

La figure illustre l'icône Requête incorrecte. Cette icône est utilisée pour une classe d'erreurs 4xx. Outre ces codes, la norme W3C définit d'autres codes 4xx qui ne sont pas communs.

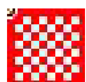


Figure 19. Icône Requête incorrecte - affichée dans les erreurs de classe 4xx

Vous trouverez ci-après les descriptions des erreurs 4xx :

Code de statut
Description

`400 Requête incorrecte`
La demande n'a pas été comprise par le serveur en raison d'une syntaxe incorrecte.

`401 Non autorisé`
La requête requiert l'authentification d'utilisateur. La réponse doit inclure une zone d'en-tête **WWW-Authenticate** qui contient un défi applicable à la ressource demandée. Le client peut répéter la demande avec une zone **Authorization header** appropriée. Si la demande inclut déjà des justificatifs d'identité d'autorisation, la réponse 401 indique que l'autorisation est refusée pour ces justificatifs d'identité.

`403 Interdit`
Le serveur a compris la demande mais refuse de la traiter.

`404 Non trouvé`
Le serveur n'a trouvé aucun élément correspondant à l'URL de demande. Aucune indication n'est fournie pour indiquer si la condition est temporaire ou permanente. Ce code de statut est généralement utilisé lorsque le serveur ne souhaite pas révéler la raison exacte pour laquelle la demande a été refusée ou lorsqu'aucune autre réponse n'est applicable.

`405 Méthode non autorisée`
La méthode spécifiée dans la ligne de demande n'est pas autorisée pour la ressource qui est identifiée par l'URI de demande.

- Cette réponse doit inclure un en-tête Autoriser qui contient la liste des méthodes valides pour la ressource demandée.

406 Non admis
La ressource identifiée par la demande peut uniquement générer des entités de réponse disposant de caractéristiques de contenu qui ne sont pas acceptables selon les en-têtes Accepter envoyés dans la demande.

407 Authentification du proxy requise
Ce code est similaire à 401 (Autorisé) mais indique que le client doit d'abord s'authentifier auprès du proxy. Le proxy doit renvoyer une zone d'en-tête **Proxy-Authenticate** qui contient un défi applicable au proxy de la ressource demandée. Le client peut répéter la demande avec une zone d'en-tête **Proxy-Authenticate** appropriée.

408 Dépassement du délai de la demande
Le client n'a pas envoyé de demande dans le délai d'attente défini par le serveur. Le client peut répéter la demande sans modification ultérieurement.

410 Perdu
La ressource demandée n'est plus disponible sur le serveur et aucune adresse de réacheminement n'est connue. Cette condition sera considérée comme étant permanente.

Erreurs 5xx

Les codes de statut de réponse qui commencent par le chiffre 5 indiquent que le serveur est au courant de son erreur ou qu'il est incapable d'exécuter la demande. Ces codes de réponse sont applicables à n'importe quelle méthode de demande. L'icône qui est affichée dans la figure ci-dessus est également utilisée pour les erreurs 5xx.

Vous trouverez ci-après les descriptions des erreurs 5xx :

Code de statut
Description

500 Internal Server Error
Le serveur a rencontré une condition inattendue qui l'a empêché de traiter la demande.

501 Not Implemented
Le serveur ne prend pas en charge la fonctionnalité qui est requise pour traiter la demande.

502 Bad Gateway
Alors qu'il agit en tant que passerelle ou proxy, le serveur reçoit une réponse non valide du serveur en amont auquel il a accédé pendant qu'il tente de traiter la demande.

503 Service Unavailable
Le serveur ne peut pas traiter la demande en raison d'une surcharge temporaire ou de la maintenance du serveur. Cette erreur implique que cette condition temporaire sera résolue après un certain temps d'attente. L'existence du code de statut 503 ne signifie pas qu'un serveur doit l'utiliser lorsqu'il se retrouve en surcharge. Certains serveurs peuvent refuser la connexion.

504 Dépassement du délai de la passerelle
Alors qu'il agit en tant que passerelle ou proxy, le serveur n'a pas reçu de réponse en temps voulu du serveur en amont spécifié par l'identificateur URI.

505 Version HTTP non prise en charge
Le serveur ne prend pas en charge ou refuse de prendre en charge la version du protocole HTTP qui a été utilisée dans le message de demande.

Icône d'indication

Lorsque vous lancez une recherche, le segment de session peut contenir des sessions comportant des centaines de pages, ce qui pourrait compliquer l'identification des pages contenant des correspondances avec vos termes de recherche. Dans la liste des pages visualisables, RTV marque les pages sur lesquelles les termes de recherche correspondent à l'icône d'identification comme illustré dans le diagramme ci-dessous.

13 http://www. com:443/mypolicy/policy.jsp?view=payment
14 http://www. .com:443/mypolicy/pay_wait.jsp
16 http://www. .com:443/mypolicy/payment_process.jsp
17 http://www. .com:443/mypolicy/policy.jsp?view=vehicles

Figure 20. RTV marque les pages sur lesquelles les termes de recherche correspondent à l'icône d'indication.

13 http://www. com:443/mypolicy/policy.jsp?view=payment
14 http://www. .com:443/mypolicy/pay_wait.jsp
16 http://www. .com:443/mypolicy/payment_process.jsp
17 http://www. .com:443/mypolicy/policy.jsp?view=vehicles

Figure 21. Exemple de la liste des pages visualisables avec l'icône d'indication affiché

Dans le diagramme ci-dessus, la recherche était lancée pour le champ `montant` contenant n'importe quelle valeur. L'indicateur est affiché sur les pages 14 et 16, indiquant que ces deux pages contiennent des correspondances.

Pages annulées

Il existe deux types de page annulée : annulée par le client et annulée par le serveur.

L'icône Requête incorrecte dans la figure ci-dessous illustre l'icône d'une page annulée. Cette icône est souvent appelée l'icône de page X rouge.



Figure 22. Icône affichée pour les pages annulées

Pages annulées par le client

Les *pages annulées par le client* sont les plus courantes. Les pages annulées représentent un problème au niveau de l'affichage de la page pour le visiteur ou au niveau de l'affichage de la page pour le serveur Tealeaf Capture.

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles le système IBM Tealeaf cxImpact peut signaler des pages comme étant annulées par le client (navigateur).

- Le visiteur clique sur le bouton **Stop** du navigateur alors que le serveur tente toujours d'afficher une page.
- Le visiteur clique sur un lien ou un bouton sur la page, demandant une nouvelle page, alors que le serveur affiche toujours une page.
- Le visiteur clique deux fois sur un lien ou un bouton.
- La connexion réseau entre le navigateur et le serveur est interrompue alors que le serveur affiche toujours une page.
- Au niveau de TCP/IP, un élément de l'équipement de réseau fournit un paquet de réinitialisation alors que le serveur affiche toujours une page.
- Si le serveur signale la longueur de contenu d'une réponse qui est supérieure à la longueur actuelle de la page de réponse, IBM Tealeaf cxImpact indique que la page a été annulée.
- Si l'équipement de réseau qui connecte le serveur IBM Tealeaf cxImpact Capture au réseau ne peut pas dupliquer tous les paquets destinés au serveur Capture, les pages de la session utilisateur sont affichées comme étant annulées par l'utilisateur.

Pages annulées du serveur

L'annulation des requêtes du serveur est détectée comme suit :

- Le nombre d'octets dans la réponse était moins que la valeur dans l'en-tête Contenu-Longueur de la réponse.
- S'il manque un en-tête Contenu-Longueur dans une réponse, cette occurrence est également marquée comme `requête annulée = serveur`.
- Le serveur n'a pas suivi le protocole TCP correctement, par exemple, il n'a pas envoyé un paquet de réinitialisation RESET de la connexion TCP lors de la fermeture de la connexion.

Codes de statut pour les pages annulées

Le code de statut pour une page annulée dépend de la proportion de la réponse qui a été renvoyée.

- Si aucune réponse n'a été capturée, le code de statut est défini sur `0`.
- Si une partie de la réponse était capturée, le code de statut sera probablement présent, car il est inclus en première ligne dans l'en-tête de la réponse. Il est possible de recevoir une réponse avec le Code de statut 200 (ok) même si la réponse est en partie complétée à cause d'une page annulée.

Boîte de dialogue Dépassement du délai de chargement de page

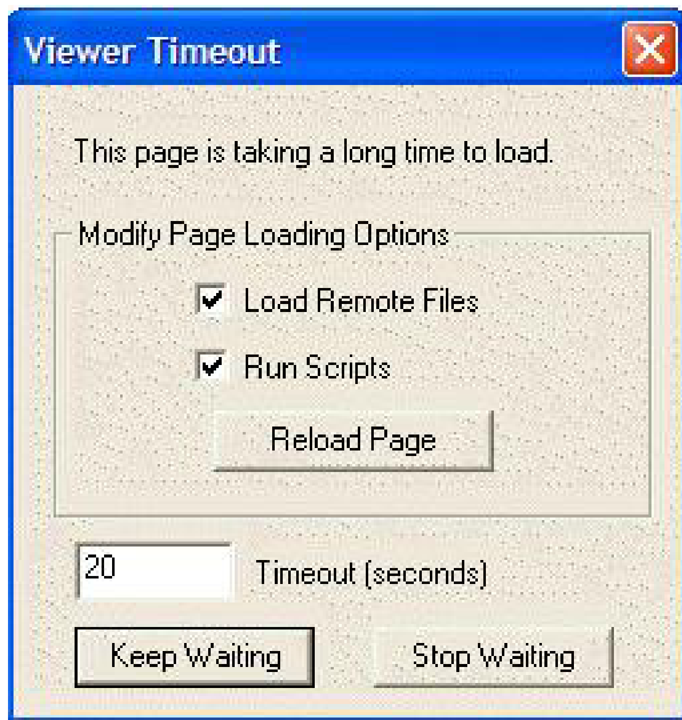


Figure 23. Boîte de dialogue Dépassement du délai de chargement de page

La figure ci-dessus illustre un exemple de la boîte de dialogue Dépassement de délai de chargement de la page. Cette boîte de dialogue est parfois affichée pendant la relecture d'une page visiteur, lorsque RTV tente d'extraire du contenu statique d'un serveur Web et qu'il n'a pas obtenu le fichier auprès du serveur Web avant l'expiration du délai d'attente préconfiguré.

- Le délai d'attente par défaut est de 20 secondes mais cela peut être modifié pour chaque utilisateur de RTV.

Vous pouvez choisir de continuer à attendre ou d'ignorer le fichier. Dans la plupart des cas, vous devez arrêtez d'attendre un fichier. La plupart des serveurs Web répondent en quelques secondes, donc attendre plus longtemps ne sera pas d'une aide quelconque.

Cette boîte de dialogue vous permet également de modifier certaines options de configuration de relecture. Ces modification affectent les options globales et sont conservées même lorsque la session RTV est fermée. Lorsque vous avez modifié une de ces options de configuration, cliquez sur le bouton **Recharger la page** pour tenter de recharger la page actuelle en utilisant les nouvelles valeurs de configuration.

Boîte de dialogue d'avertissement de page volumineuse

Cette boîte de dialogue s'affiche pendant la relecture d'une session visiteur dans laquelle une page sélectionnée est volumineuse.



Figure 24. Boîte de dialogue d'avertissement de page volumineuse

L'avertissement de page volumineuse indique que RTV a détecté un fichier texte qui dépasse une limite supérieure configurable pour les tailles des pages. Elle permet à l'utilisateur de RTV de décider d'afficher la page volumineuse ou d'afficher une marque de réservation à la place, comme illustré dans la figure ci-dessous.

Parfois, IBM Tealeaf cxImpact capture une page volumineuse à partir de votre serveur Web. Etant donné que cela peut prendre du temps pour que l'ordinateur RTV rende cette page, vous avez la possibilité de sauter cette page si vous le souhaitez.

This page exceeds the page size limit session set in RealiTea Viewer options:
http:// ..com:15000/teds/manageSession.do?
wnt_clst=1110228778905&wnt_clet=1110228777764&wnt_txnid=1110228701833
135064 bytes

Figure 25. Exemple condensé d'un avertissement de page volumineuse

La limite pour ces pages volumineuses peut être modifiée par chaque utilisateur de RTV. Si le site Web envoie des pages volumineuses, vous souhaiterez peut-être augmenter la valeur de cette limite.

Ordre des événements IU

Lorsque la liste de pages visualisables est crée dans la vue requête ou Réponse, toutes les pages, y compris les événements IU sont répertoriés dans l'ordre dicté par les horodatages associés à leurs requêtes. Dans certains cas, la requête d'une nouvelle page parent peut se produire avant la requête soumise par la capture IU provenant d'un cas précédent.

- Etant donné que les événements IU sont généralement groupés par lots pour la soumission, l'horodatage observé par Tealeaf pour un événement IU individuel peut se produire bien après que l'événement ne se soit produit dans le navigateur du visiteur. En fonction des connexions réseau disponibles, le navigateur peut donner la priorité à la requête de nouvelle page par rapport au POST soumis.

Remarque : Cette anomalie au niveau de l'ordre n'a aucune incidence sur RTV ou sur la capacité du serveur de relecture de réexécuter la session.

Lorsque la liste de pages visualisables est assemblée, les étiquettes pour les pages d'événements IU peuvent être modifiées, tandis que RTV détermine la page parent à laquelle appartient chaque page d'événement IU.

Viewable Pages — Load Details

Page			URL
38			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//6
39			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
40			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
41			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
42			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//5
43			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/cart/add/uenc/aHR0cDo
33 UI			UIEvent: 1 - 6
44			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/checkout/cart/
45			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/header
46			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/nav_bg
47			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//7
48			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//7
49			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//7
50			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/bed-and-bath
44 UI			UIEvent: 1 - 3
51			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/header
52			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/nav_bg
53			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/media/
54			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/category/f/u/furniture_callout
55			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
56			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
57			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
58			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
59			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
60			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
61			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/thumbnail//5
62			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/product/cache/5/small_image/
63			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/directory/currency/switch/uenc/aH
50 UI			UIEvent: 1 - 3
64			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/bed-and-bath
65			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/header
66			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/nav_bg
67			http://www.straussandplesser.com/store/media/catalog/category/f/u/furniture_callout
68			http://www.straussandplesser.com/store/index.php/catalog/product/view/id/54/s/mag
64 UI			UIEvent: 1 - 3
69			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/header
70			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/nav_bg
71			http://www.straussandplesser.com/store/skin/frontend/default/default/images/catalog

Figure 26. Ordre des événements IU dans la liste des pages visualisables

Dans l'exemple ci-dessus, IU page 33 : `UIEvent:1-6` est placé entre les listes de la page 42 et de la page 43. L'horodatage de la requête indique qu'il est tombé entre

ces deux pages, mais RTV a analysé l'événement IU pour déterminer qu'il soit associé à la page 33, qui s'est produite plusieurs pages auparavant.

Pendant la relecture, RTV affiche la page d'événement IU avec sa page parent correctement libellée.

- Lorsque RTV est en mode relecture, la liste des pages visualisables affiche des pages dans l'ordre de la relecture. Les pages d'événements IU sont affichées sous leurs pages parent.

Pages encadrées

Plusieurs sites utilisent des pages encadrées. Il existe deux types de cadres qui sont fréquemment utilisés dans les sites Web : des agencements de cadres et IFrames. Un site peut utiliser aucun cadre, agencement de cadres, IFrame, ou pratiquement n'importe quelle combinaison. Un agencement de cadres peut comprendre un IFrame dans un de ses cadres enfant.

Pour que RTV renvoie une bonne impression utilisateur, RTV doit d'abord renvoyer l'agencement de cadres incluant le plus éloigné puis renvoyer les cadres plus proches. Pour cette raison, RTV affiche le cadre enfant uniquement s'il est rencontré avant le parent. Par exemple, si vous ouvrez RTV dans un cadre enfant spécifique au lieu de commencer sur la première page de la session et de parcourir les pages, la page enfant est rendue comme s'il s'agissait de l'unique contenu que le visiteur a visualisé dans l'impression utilisateur.

Pour rassembler correctement ces pièces dans l'affichage approprié, l'application Web doit s'efforcer ce bien respecter les normes de codage W3C pour identifier le cadre auquel l'enfant appartient. Si l'application néglige de fournir cette information, RTV peut être configuré avec des règles de relecture pour l'indiquer où placer la page enfant. Cette information de configuration est stockée dans le Profil.

- Les administrateurs de RTV peuvent créer ces règles sur le positionnement des cadres.

Chaque utilisateur de RTV peut contrôler la manière dont les cadres enfants sont affichés dans la vue de relecture. Les cadres enfants et les IFrames peuvent être rassemblés en une impression utilisateur unique ou en tant qu'occurrences individuelles de requête/Réponse.

Agencements de cadres

Ci-dessous vous trouverez un exemple du langage HTML utilisé pour rendre un agencement de cadres :

```
<frameset rows="85,*" framespacing=0 border=0 frameborder="0">
  <frame name="top" src="index.cfm?fuseaction=creditFramesTop"
   marginwidth="0" marginheight="0" scrolling="no" frameborder="no">
  <frame name="main" src="index.cfm?fuseaction=creditAppEntry&pr=XX"
   marginwidth="0" marginheight="0" scrolling="yes" frameborder="no">
</frameset>
```

Cet agencement de cadres possède deux cadres enfants appelés `top` et `main` respectivement. Dans la convention W3C standard, une page unique sans cadres ou pages enfants est identifiée en tant que `_top`.

- L'exemple contient un cadre nommé `top`, ce qui peut prêter à confusion pour les personnes tentant de comprendre le site Web et l'interaction du visiteur (comme les utilisateurs de RTV par exemple). Tandis que vous pouvez utiliser `top`

comme nom de cadre admis pour un agencement de cadres, vous devez éviter d'en faire autant pour les utilisateurs de RTV.

L'exemple suivant illustre un agencement de cadres, et les deux pages de contenu `src=` appelées par l'agencement de cadres. Il illustre également la page `src=` dans un des cadres enfant en utilisant JavaScript pour dire au navigateur client de se remplacer. Le contenu du cadre enfant provient d'une URL différente, ce qui oblige le client à appeler le serveur pour la page suivant. RTV a besoin d'assistance pour comprendre comment placer les pages.

Remarque : Dans l'exemple suivant, le nom d'hôte et le chemin URI étaient effacés en vue de préserver l'anonymat du système sur lequel cet exemple a été capturé.

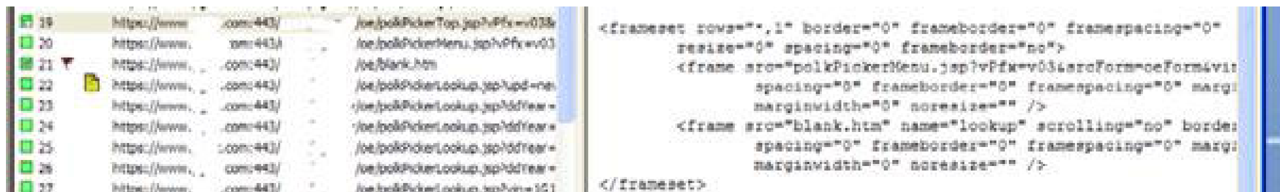


Figure 27. Exemple d'un agencement de cadres parent

La figure précédente illustre l'agencement de cadres parent et les pages qui sont demandés par le client sont affichées à gauche, car RTV est dans la vue de Réponse.

- Les pages 19-22 de la liste des pages visualisables ont les noms suivants : `polkPickerTop.jsp`, `polkPickerMenu.jsp`, `blank.html`, et `polkPickerLookup.jsp`.
- Dans les blocs de réponses pour chacune de ces pages, passez en revue la manière ont chaque page est traitée et affichée :
  - La vue Réponse affiche la déclaration de l'agencement de cadres.
  - Le premier cadre enfant est appelé `content` (capture hors écran), et sa balise `src=` appelle `polkPickerMenu.jsp`. Vous pouvez voir à gauche que `polkPickerMenu.jsp` est la page suivante qui est requise du serveur Web (numéro 20).
  - Le second cadre enfant est appelé `lookup`, et a une balise `src=` de `blank.html`.
- La page 21 requise du serveur Web est `blank.html`. `blank.html` possède un code de statut inhabituel - un code de statut 304. Voir «Pages de redirection 3xx», à la page 51.
  - Les codes de statut font partie de la vue de requête et ne sont pas affichés ici, sauf pour l'icône de redirection à gauche de la page 21. Le code de statut 304 indique que le client a fait une requête de page conditionnelle, et a donné un date `HTTP_IF_MODIFIED_SINCE` au serveur Web. Le serveur Web ne doit pas renvoyer la page ; il renvoie simplement une page vierge avec le code de statut 304, qui indique au client d'utiliser sa copie mise en cache.
  - `blank.html` est donc placé dans le second cadre enfant.

Lorsque la page `polkPickerMenu.jsp` est reçue par le client, sa Réponse comprend le code JavaScript illustré dans la figure suivante.

Ce JavaScript est exécuté lorsque le navigateur client atteint ces lignes lorsqu'il renvoie la page.

Ces lignes indiquent au navigateur d'accéder au cadre enfant 1 (le cadre nommé `lookup`) et de remplacer le contenu du cadre `lookup` par la page `polkPickerLookup.jsp`.

La partie à gauche indique qu'en effet la 22e page est bien `polkPickerLookup.jsp` :

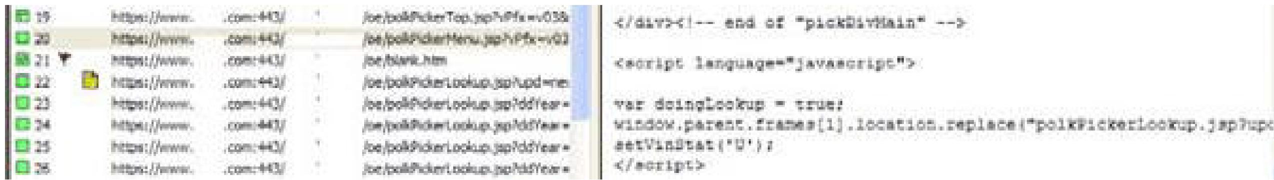


Figure 28. Exemple polkPickerLookup.jsp

RTV n'est pas en mesure de discerner que `polkPickerLookup.jsp` appartient au cadre nommé `lookup`, dans l'agencement de cadres sur la page 19.

Etant donné qu'il existe plusieurs méthodes que JavaScript peut utiliser pour modifier le contenu d'un cadre, il est important de fournir une *suggestion* à RTV. Dans la liste des pages visualisables, cliquez avec le bouton droit de la souris sur une page et placez-la dans le cadre souhaité.

- Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.
- Pour plus d'informations sur la création de règles de relecture, voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture».

iFrames

Ci-dessous vous trouverez un exemple du langage HTML utilisé pour rendre un iFrame :

```
<IFRAME  border=0 marginWidth=0
  marginHeight=0 src="/html/privacy/esign.html"  frameBorder=1
  scrolling=yes></IFRAME>
```

Le contenu des IFrames provient d'une occurrence ultérieure. La balise `src` dans la directive IFrame appelle un serveur Web pour des données à placer dans le IFrame. L'IFrame doit avoir un attribut de nom `name` pour que RTV puisse correctement placer ce contenu dans l'impression utilisateur parent sans avoir besoin de suggestions.

RealiTea Viewer - Règles de relecture

Ces informations fournissent des instructions et des étapes à suivre sur la méthode à utiliser pour concevoir des règles de relecture dans RTV afin d'améliorer la qualité de la relecture.

Remarque : Lorsque vous créez des règles de modification de réponse qui modifient le contenu sur des pages UpdatePanel, le décompte d'octets pour la page non modifiée doit être maintenu dans la page modifiée après l'application de la modification. Sinon, ces pages ne sont pas relues correctement.

- Cette limitation est également applicable aux règles de confidentialité. Consultez la section "Agent de session de confidentialité" dans le manuel *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Pages contextuelles

Une page contextuelle est une page qui force le navigateur à afficher le contenu de la page dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Pendant une session du visiteur, ce dernier referme généralement cette fenêtre et clique ensuite sur un lien ou un bouton se trouvant sur la page affichée dans la fenêtre d'origine.

Dans RTV, les fenêtres contextuelles interrompent le flux d'impressions visiteur affiché. A moins que RTV détienne des informations permettant d'identifier une page en tant que page contextuelle, RTV ne peut pas correctement affiché les données entrées par l'utilisateur dans les zones de saisie de la page. lorsqu'une page est demandée, RTV examine les noms des zones de la page juste avant dans la séquence de session pour identifier les noms de zones correspondants. Lorsqu'une fenêtre contextuelle est présente, elle fait partie de la séquence, mais malgré cela, RTV ne parvient pas à y trouver des noms de zones correspondants. De ce fait, RTV ne sait pas où afficher les données.

Le référent de la seconde page complète est la première page complète, avec la page contextuelle affichée entre les deux. Tandis que RTV reconnaît que l'incrustation s'est produite entre les pages complètes, RTV suppose que le visiteur a cliqué sur le bouton Retour du navigateur Web pour revenir à la première page complète avant que le visiteur ne passe à la seconde page complète. Cependant, il est plus probable que le visiteur ait fermé la fenêtre contextuelle puis cliqué sur un lien pour passer à la deuxième page.

Les incrustations affectent également la détection d'utilisations du bouton Retour du navigateur. RTV repose sur les informations `HTTP_REFERER` pour la détection du bouton Retour.

RTV utilise `HTTP_REFERER` pour faire correspondre une page avec sa zone de formulaire et pour surligner des informations, réduisant ou éliminant ainsi la nécessité pour un profil d'identifier des pages contextuelles.

Identification des pages contextuelles pour RTV

Vous pouvez fournir des informations relatives à RTV pour identifier des pages contextuelles via le profil RTV. Une fois qu'une page est identifiée en tant que page en incrustation, RTV l'ignore lorsqu'il recherche la précédente liste de pages pour les noms de zones correspondant aux données entrées par le visiteur.

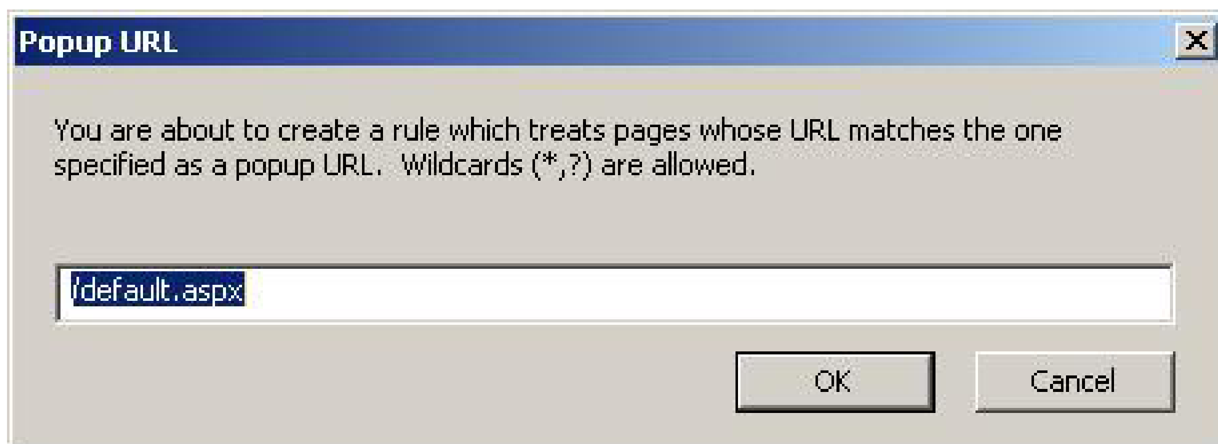


Figure 29. Adresse URL contextuelle

Dans la boîte de dialogue, vous pouvez entrer une chaîne de texte que les adresses URL devront traiter comme des fenêtres en incrustation. Vous pouvez utiliser des caractères génériques (* et?) dans la chaîne de texte.

- Pour appliquer la règle à votre profil, cliquez sur **OK**.

Interprétation de Javascript

Une page de texte peut contenir un ou plusieurs appels aux fonctions JavaScript, qui peuvent être imbriquées dans la page de texte ou dans les fichiers JavaScript externe qui sont appelés par la page de texte. JavaScript peut faire beaucoup de choses à la page pendant qu'elle est rendue.

Les fonctions JavaScript sont généralement appelées par :

1. Les instructions du visiteur, telles que cliquer sur un bouton
2. Les événements de rendu `onLoad` et `onUnload` de la page

RTV possède un certain nombre d'options pour contrôler comment il rend JavaScript. Vous pouvez décider comment vous aimeriez voir l'impression du visiteur en utilisant ces options.

Pour désactiver toutes les exécutions inversées JavaScript, définissez l'option `allow Javascript to run` sur désactivé. Si la page est conçue avec une utilisation significative de JavaScript et que cette option est désactivée, l'impression utilisateur qui est rendu par RTV diffère considérablement de ce que le visiteur a vu.

- Ce paramètre peut être configuré sous l'onglet de relecture de la fenêtre Options. Voir «Onglet Relecture», à la page 208.

DIV masqués

Un "DIV masqué" est une syntaxe utilisée pour masquer des parties d'une page jusqu'à ce que le visiteur interagisse avec elles. Plusieurs sites utilisent des DIVS masqués pour masquer du contenu jusqu'à ce que le visiteur place le curseur dessus, par exemple des listes de menu déroulants qui s'affichent lorsque le curseur de la souris est placée sur le titre du menu.

La figure suivante illustre un exemple d'un menu contenant beaucoup de DIVS masqués, actuellement masqués :

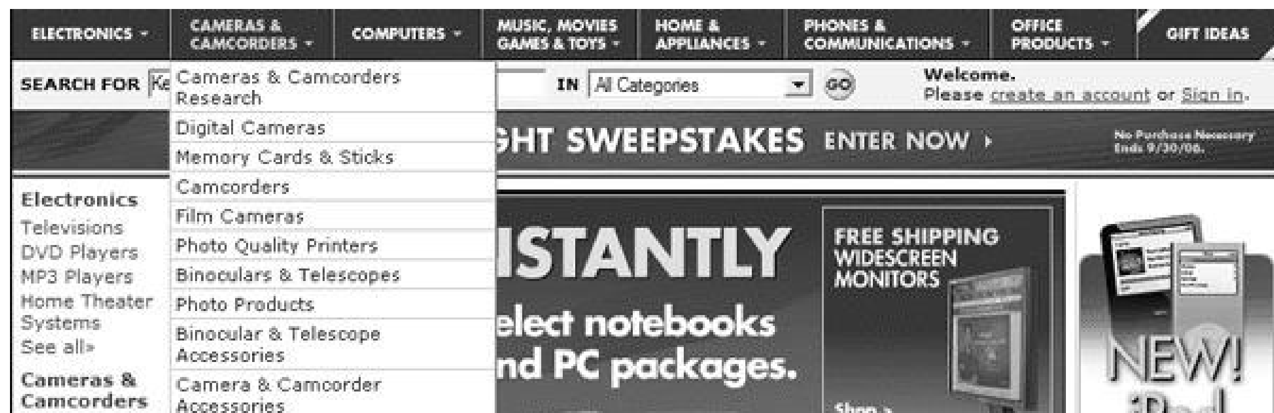


Figure 30. Un menu avec des DIVS masqués

La figure suivant représente la même barre avec des éléments de menu développés maintenant visibles :

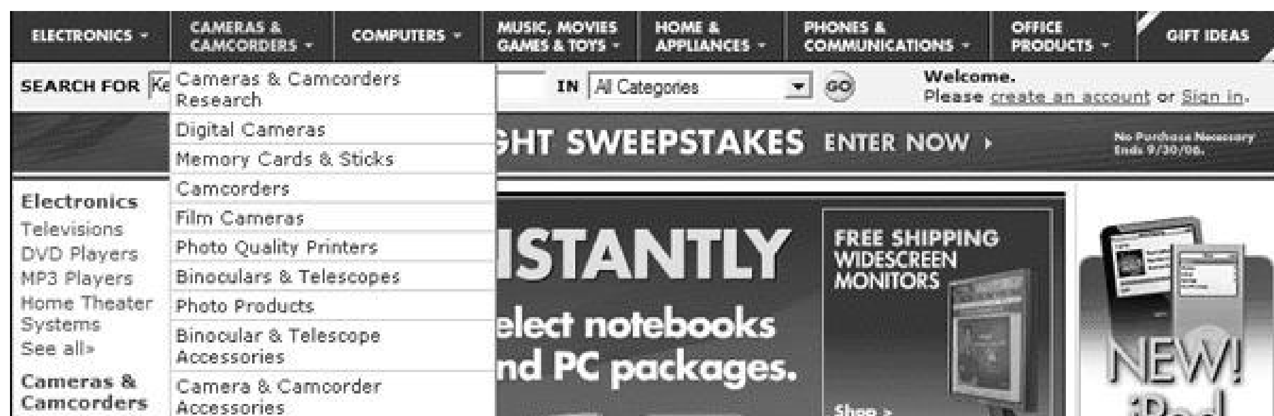


Figure 31. Un menu avec des éléments de menu visibles

Le figure précédente affiche des options de sous-menu mis en évidence après que l'utilisateur ait sélectionné le titre du menu.

RTV ne peut pas afficher le DIV masqué jusqu'à ce que l'utilisateur de RTV déplace le curseur de la souris sur l'élément de menu, rendant le DIV visible.

Ignorer les pages lors de la relecture

Une application Web peut être conçue de sorte que la même page soit livrée à plusieurs reprises. Par exemple, l'authentification des fenêtres intégrées en utilisant NTLM a pour résultat qu'un grand nombre de réponses de page "code de statut 401" soit émis depuis le serveur. Un autre type de requête répétée concerne les pages en utilisant des agencements de cadres et la génération de contenu dynamique nécessitant une page factice (`Blank.html`) pour le panneau initial de contenu. Dans les deux cas, il est important pour IBM Tealeaf cxImpact de capturer les pages afin d'en tenir compte dans les indicateurs techniques du site.

Suppression de pages de la relecture

Pendant la relecture dans RTV, les pages peuvent être éliminées afin de fournir une relecture plus précise de l'expérience du visiteur. Vous pouvez ordonner à RTV d'ignorer des adresses URL spécifiques à travers la liste des pages visualisables.

- Pour supprimer une page, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la liste des pages visualisables et sélectionnez **Règles de relecture** > **Supprimer cette page de la relecture**.



Figure 32. La page sélectionnée à supprimer

Remarque : La suppression d'une page de la relecture supprime la page de la liste des pages visualisables et la page n'est plus affichée pendant la relecture. La page n'est pas supprimée des données de session. Pour plus d'informations sur la récupération d'une page supprimée, voir «Récupération d'une page supprimée de la relecture», à la page 67.



Figure 33. Supprimer une page de la relecture

La règle que vous êtes sur le point de créer supprime de la relecture toutes les pages dont l'URL correspond à celle que vous indiquez. Cette règle IgnoreURL est appliquée à toutes les URL correspondantes.

- Vous pouvez appliquer des caractères génériques à l'URL entrée. Les caractères génériques ? et * sont acceptés.
- Si l'URL contient des paramètres de requête, vous pouvez créez une règle IgnoreURL pour une correspondance avec tous les paramètres de requête. Cliquez sur **Remplacer la chaîne de requête par un caractère générique**. Toutes les instances de l'URL sont ignorées pendant la relecture, peu importe les paramètres de requête définis.
- Vous pouvez utiliser cette boîte de dialogue pour créer une règle IgnoreURL pour n'importe quelle URL pour le domaine actuel.
- Pour effacer la zone de texte et entrer l'URL de nouveau, cliquez sur **Effacer l'URL**.
- Pour créer la règle IgnoreURL indiquée, cliquez sur **OK**. Une règle de profil est ajoutée à votre profil, et toutes les pages correspondantes subséquentes dans la session sont marquées pour ne pas faire partie de la relecture.

  Remarque : Si votre site répond à plusieurs valeurs `HTTP_HOST`, vous devez modifier manuellement le profil afin de vous assurer que la règle Ignore est correctement enregistrée pour toutes les valeurs serveur_nom.

Vous pouvez davantage affiner le modèle identifiant la page à exclure de la relecture en se basant sur des données de requête. Voir «Ignorer les variables de requête pour la correspondance URL».

Récupération d'une page supprimée de la relecture

Lorsque vous supprimez une page de la relecture, la page est masquée dans l'affichage dans la liste des pages navigables et n'est pas affichée pendant la relecture. La page fait toujours partie de la session et peut être récupérée.

Pour récupérer une page supprimée :

1. Passez à la vue requête ou à la vue Réponse.
2. Dans la liste des pages visualisables, identifiez les pages supprimées.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la page et sélectionnez **relecture** > **Supprimer la règle qui supprime cette page de la relecture...**.
4. Cliquez sur **OK**.
   - Vous pouvez également supprimer la règle de votre profil. Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Ignorer les variables de requête pour la correspondance URL

Vous pouvez configurer RTV pour ignorer des variables de requête lorsqu'il tente de faire correspondre des URL. Lorsque RTV tente de faire correspondre des requêtes générées pendant la relecture avec des occurrences capturées dans la session, certaines variables doivent être ignorées, telles que l'horodatage ou les valeurs de zone de formulaire. Cette fonction vous permet de configurer les variable de requête à ignorer.

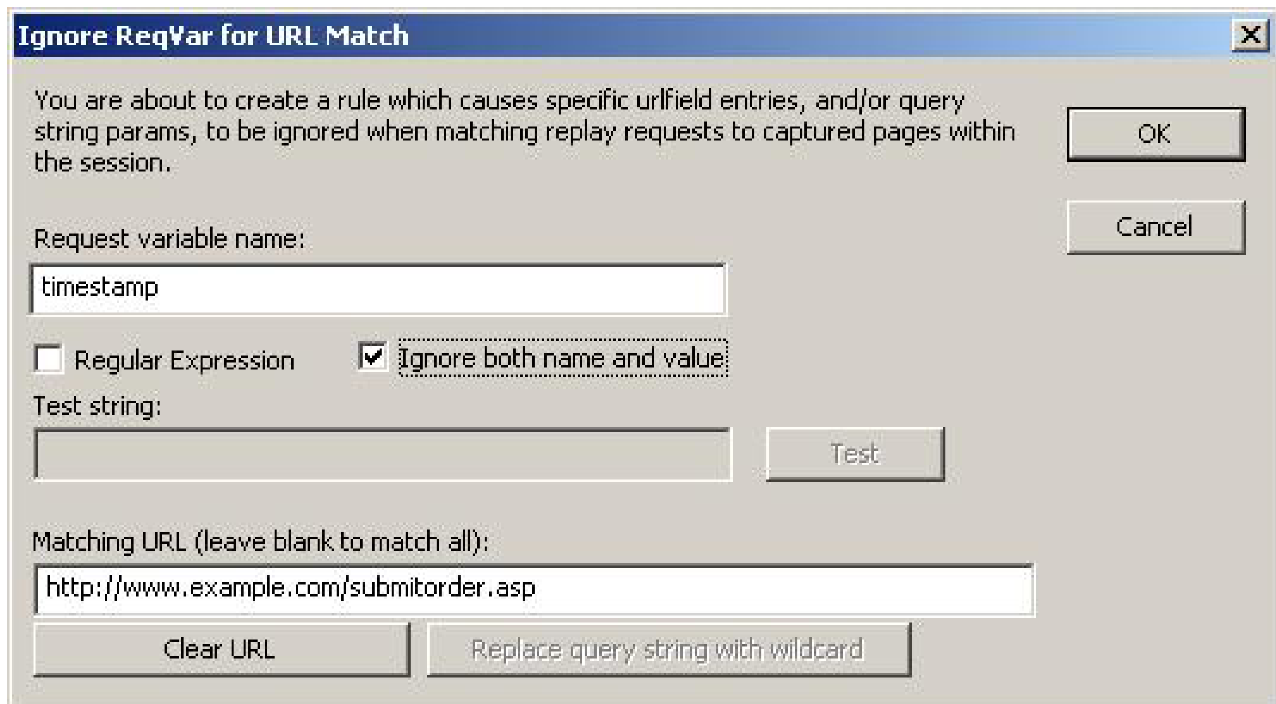


Figure 34. Ignorer la variable de requête pour la correspondance URL

Pour créer la règle :

1. Variable de requête : Dans la boîte de dialogue, indiquez le nom de la variable de requête dans la zone de texte fournie.
   - Par défaut, cette règle ignore les valeurs uniquement. Dans certains cas, cependant, vous pouvez ignorer le nom et la valeur de la variable de requête car la valeur est également générée de façon dynamique. Si vous souhaitez ignorer le nom et sa valeur, cliquez sur la zone de texte appropriée.
   - Pour certaines publications XML, aucune correspondance n'est trouvée pour le corps de la publication. Dans ces instances, vous pouvez ajouter la valeur la valeur spéciale suivante pour le nom de la variable de requête, ce qui oblige RTV d'ignorer le corps de la publication dans son intégralité pour l'adresse URL correspondante indiquée :

     ```
     *ignorePost*
     ```
2. Correspondance RegEx : En option, vous pouvez utiliser une expression régulière pour faire correspondre le nom et les valeurs facultatives.
   - Pour indiquer une expression régulière, cochez la case **Expression régulière**. Entrez la chaîne dans la zone de texte Chaîne de test. Puis, cliquez sur **Tester**.
3. URL correspondante : Dans la zone de texte, vous pouvez indiquer l'adresse URL ou le jeu d'adresses URL auxquelles la règle Ignorer la variable de requête doit être appliquée. Entrez une valeur dans la zone de texte.
   - Pour effacer la zone de texte, cliquez sur **Effacer l'URL**.
   - Si l'adresse URL comprend une chaîne de requête, (tout le contenu après un point d'interrogation ?), vous pouvez remplacer la chaîne de requête par un caractère générique, qui correspondra à toutes les requêtes pour l'URL. Cliquez sur **Entrer** ou collez l'URL en incluant la chaîne de requête. Ensuite, cliquez sur **Remplacer la chaîne de requête par un caractère générique**.

4. Pour créer la règle indiquée, cliquez sur **OK**.
   - Pour annuler et fermer, cliquez sur **Annuler**.

Gestion des balises ESI

RTV offre une prise en charge limitée pour la balise `<esi::include>`, qui est une forme de mise en cache partielle d'une page dynamique.

Lorsque RTV réexécute une page qui contient des balises `<esi::include src="URI">`, le contenu qui est indiqué par la valeur URI est extrait et inséré dans la page avant qu'elle soit affichée.

Lorsque la session est ouverte pour une relecture, une boîte de dialogue affiche la récupération de ce contenu, comme la boîte de dialogue Obtenir les images. Lorsque le contenu est extrait, la boîte de dialogue est automatiquement fermée.

Remarque : Aucune configuration n'est requise pour activer la gestion des balises ESI.

RTV vous permet de visualiser le contenu ESI qui est stocké dans la session ou les sessions en cours.

- Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

Règles de modification de réponses

Vous pouvez créer des règles pour modifier des données statiques affichées dans les réponses envoyées depuis l'application Web. Par exemple, les règles de modification de réponse peuvent être utilisées pour supprimer les références à un serveur que vous ne souhaitez pas contacter en dehors de l'environnement de production.

Procédez comme suit pour créer une règle de modification de réponse :

1. Dans le menu de RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profils**.
3. Cliquez sur **Modifier le profil...**.
4. Cliquez sur l'hôte dont vous souhaitez modifier les données de réponse.
5. Cliquez sur **Nouveau...**. Puis, sélectionnez `Ajouter une modification de réponse`.
6. Dans la fenêtre Modification de réponse, indiquez les propriétés suivantes :

   Propriété
      Description

   `Hostname`
      La valeur du nom d'hôte est hérité basé sur le nom d'hôte que vous avez sélectionné.

   `URL`
      Sélectionnez la méthode de mettre les URL en corrélation :
      `Tous` - la modification de réponse est cochée pour toutes les URL à partir du nom d'hôte.
      `Modèle d'expression régulière` - Entrez une expression régulière à utiliser pour correspondre avec la racine URI dans toutes les URL à partir de l'hôte.

ReqVar Vous pouvez indiquer des variable de requête comme déclencheur pour appliquer la règle de modification de réponse. Voir «Variables de requête».

Valeur Si elle est indiquée, cette zone définit la valeur dans la `ReqVar` sélectionnée sur laquelle la règle de modification de réponse doit être déclenchée. Cette valeur peut être indiquée comme une expression régulière. Voir «Variables de requête».

Modèle Le modèle à mettre en corrélation.
Vous pouvez entrer une expression régulière ici.

Remplacement
Lorsque la chaîne `Modèle` est trouvée, cette chaîne est utilisée pour le remplacement.
Laissez cette valeur vide pour supprimer les instances de la valeur `Modèle`.

Occurrences
Sélectionnez le type de remplacement : `Première` instance ou `Toutes` les instances dans une URL correspondante.

Tester Testez la règle de modification de réponse sur la page sélectionnée qui est affichée dans la vue Réponse. Le nombre d'éléments texte remplacés pour l'URL sélectionné ou pour les URL est affiché.
Pour afficher la réponse modifiée qui en résulte, cliquez sur **Afficher...**.
Pour comparer la réponse modifiée qui en résulte à la réponse d'origine, cliquez sur **Diff...**.

Edition des règles
Lorsque vous modifiez la règle de modification de réponse, la fenêtre Profils s'ouvre.

7. Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **OK**.
8. Si le profil est partagé, vos modifications doivent être validées sur le serveur. Cliquez sur **Téléchargez les paramètres sur le serveur**.

Remarque : Vous pouvez tester les règles de modification de réponse via la vue Réponse. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans une zone dans les données de réponse et sélectionnez `Tester les règles de modification de réponse...`. Une boîte de dialogue avec les options de test s'affiche.

Variables de requête

Si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer une variable de requête ainsi que des valeurs spécifiques comme déclencheur pour compléter la modification de la réponse. Cette méthode permet la modification des données de réponse basées sur plusieurs critères disponibles.

- Pour plus d'informations sur le contenu de la requête, voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

1. Dans la boîte de dialogue Modification de réponse, cliquez sur l'icône **Crayon ()** à côté de la zone **ReqVar**. La fenêtre Request Vars s'affiche :

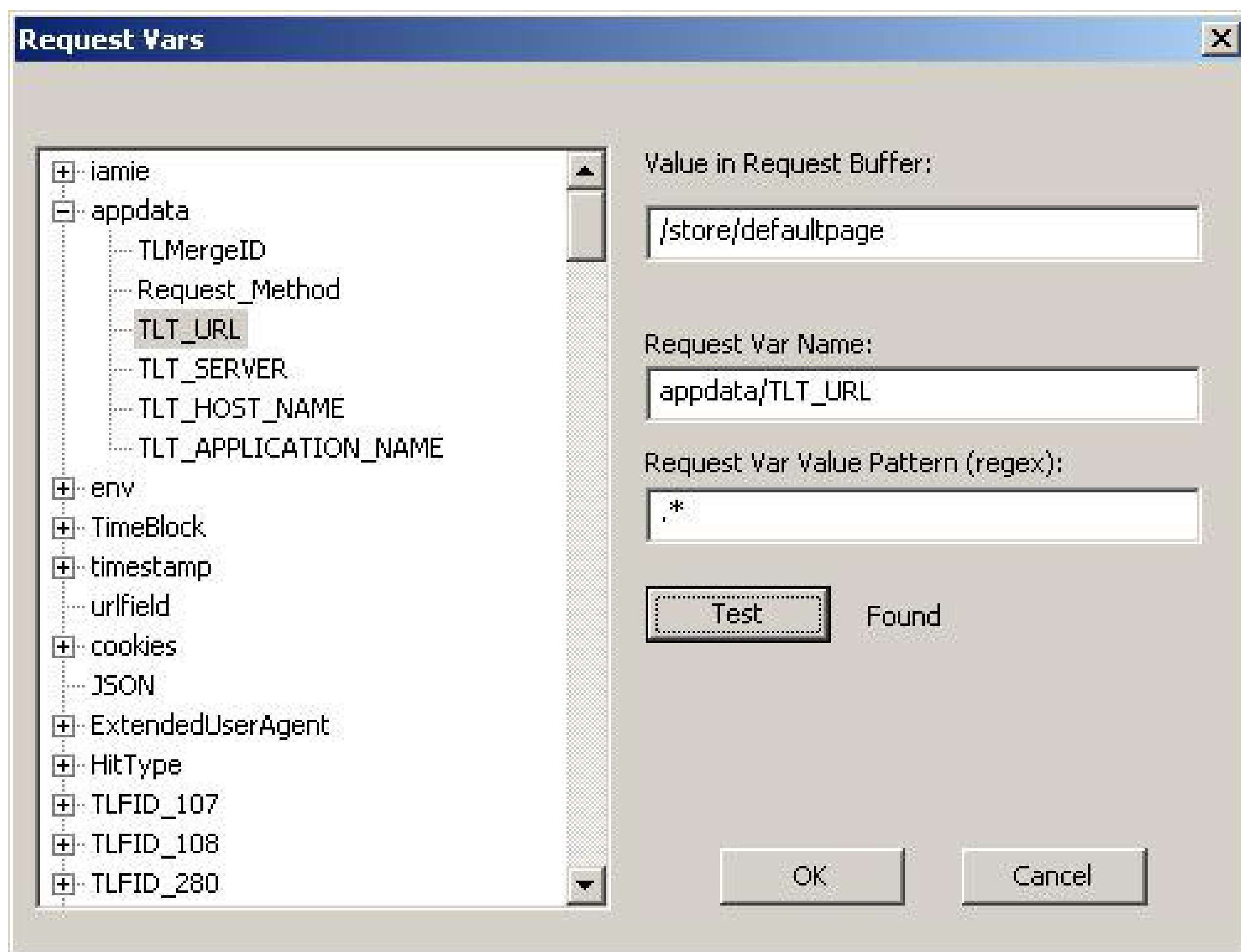


Figure 35. Boîte de dialogue Variables de requête

2. Dans le panneau de gauche, vous pouvez parcourir les sections de la requête pour localiser la variable de requête à utiliser comme déclencheur.
3. Pour utiliser une variable de requête, cliquez dessus.

Paramètre
Description

`Valeur dans la variable de requête`
Si vous créez la règle de modification de réponse à partir d'une requête affichée, la valeur de la variable de requête sélectionnée est affichée.

`Nom de la variable de requête`
Le nom de la variable de requête sélectionnée

`Motif de valeur de la variable de requête (expression régulière)`
Vous pouvez, en option, indiquer une expression régulière avec laquelle faire correspondre les valeurs dans l'expression régulière.

- Si cette valeur n'est pas indiquée, alors toutes les instances de la variable de requête sont mises en corrélation.
- Voir Chapitre 7, «Expressions régulières dans RealiTea Viewer», à la page 269.

Tester
Pour tester une expression régulière indiquée, cliquez sur **Tester**.

- `Résultats` - Une correspondance est trouvée dans la zone de valeur de la variable de requête.
- `Introuvable` - Aucune correspondance n'a été trouvée dans la zone de valeur de la variable de requête.

Pour ajouter des informations de déclencheur dans la boîte de dialogue Modification de réponse, cliquez sur **OK**.

Exemple - Modification basée sur un agent utilisateur

Assumons que vous souhaitez modifier la réponse pour améliorer la relecture pour iPod. A l'aide de l'option de configuration de variable de requête, vous pouvez identifier des sessions initiées par des iPods et ensuite créer une modification de réponse pour ces périphériques mobiles.

1. Dans RTV, ouvrez une session initiée par un iPod.
2. Cliquez sur l'option **Affichage de la réponse**.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Ajouter une règle de module de réponse**.
4. La boîte de dialogue Modification de réponse s'affiche.
5. Cochez la case **modèle d'expression régulière**.
6. Cliquez sur l'icône **Crayon** à côté du champ `ReqVar`.
7. Dans le panneau de gauche, sélectionnez `env/HTTP_USER_AGENT`.
8. La valeur du nom de la variable de requête est renseignée par la variable de requête sélectionnée.
9. Pour le `Request Var Value Pattern`, entrez `iPod`.
10. Cliquez sur **Tester**. Si la réponse que vous avez sélectionné provient d'une session iPod, le message du résultat doit être `Trouvé`.
11. Cliquez sur **OK**.
12. Configurez les champs modèle et Remplacement comme requis.
13. Pour le tester, cliquez sur **Tester**.
14. Si la règle réussit le test, cliquez sur **OK**.

Exemple - Suppression de formatage CDATA

Plusieurs applications Web déploient du contenu dans les pages `application/xhtml+xml`. Cependant, Internet Explorer ne prend pas en charge ces pages. Etant donné que RTV utilise un contrôle intégré du navigateur IE, RTV ne peut pas correctement traiter ces pages, ce qui génère des problèmes de relecture, particulièrement celles qui contiennent des sections CDATA.

Pour des besoins de relecture, il est nécessaire de pouvoir exécuter le code dans un noeud CDATA. La solution est de créer deux règles de modification de réponses pour supprimer le formatage CDATA.

1. Créez une règle de profil avec les propriétés suivantes :

   Propriété
   : **Description**

   `Hostname`
   : La valeur du nom d'hôte est hérité basé sur le nom d'hôte que vous avez sélectionné.

   `URL`
   : Pour cette règle, vous devez entrer une adresse URL spécifique, car la suppression universelle du bloc CDATA peut générer des problèmes.

modèle
`<![CDATA[`

Remplacement
Ne pas renseigner.

Occurrences
Sélectionnez `Tout`.

2. Créez une règle de profil avec les propriétés suivantes :

Propriété
Description

Hostname
La valeur du nom d'hôte est hérité basé sur le nom d'hôte que vous avez sélectionné.

URL
Pour cette règle, vous devez entrer une adresse URL spécifique, car la suppression universelle du bloc CDATA peut générer des problèmes. Vous devez entrer la même valeur que vous avez entré dans la règle précédente.

modèle
`]]\>`

Remplacement
Ne pas renseigner.

Occurrences
Sélectionnez `Tout`.

3. Vérifiez à bien tester la règle de modification de réponse.
4. Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **OK**.
5. Si le profil est partagé, vos modifications doivent être validées sur le serveur. Cliquez sur **Téléchargez les paramètres sur le serveur**.

La version XML des règles semble similaire à :

```
<ResponseModify id="36" url="/quote/details.asp"
  pattern="&lt;![CDATA[" replacementString=""
  occurrences="all" enabled="1"/>
<ResponseModify id="37" url="/quote/details.asp"
  pattern="]]&gt;" replacementString=""
  occurrences="all"/>
```

Exemple - Formes incorrectement alignées dans RTV

La exécution inversée de certaines applications Web peut provoquer l'affichage de formes mal alignées dans RTV. Dans un exemple classique, les éléments qui doivent être alignés horizontalement sont alignés verticalement dans la fenêtre principale de RTV.

Dans la plupart des cas, la base du problème est plus souvent l'utilisation du langage HTML conditionnel pour afficher des feuilles de style qui compte pour les différences entre les versions de Internet Explorer. Dans ce cas, vous pouvez corriger le problème en modifiant les blocs HTML conditionnels spécifiques à IE6 à être utilisés par les versions ultérieures.

1. Créez une règle de profil avec les propriétés suivantes :

   Propriété
   Description

   `Hostname`
   La valeur du nom d'hôte est hérité basé sur le nom d'hôte que vous avez sélectionné.

   `URL` Pour l'appliquer au site dans son intégralité, sélectionnez `Tout`.

   `modèle` `si IE 6`

   `Remplacement`
   `si gte IE 6`

   `Occurrences`
   Sélectionnez `Tout`.
2. Vérifiez à bien tester la règle de modification de réponse.
3. Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **OK**.
4. Si le profil est partagé, vos modifications doivent être validées sur le serveur. Cliquez sur **Téléchargez les paramètres sur le serveur**.

La version XML de la règle doit être similaire à :

```
<ResponseModify id="255" url="" pattern="if IE 6"
  replacementString="if gte IE 6" occurrences="all"/>
```

Règles de modification de fichiers externes

Si la page principale chargée dans RTV fait référence à un fichier distinct qui ne fait pas partie de la session, le fichier peut nécessiter une modification avant qu'il ne soit chargé dans RTV. Par exemple, si un fichier Javascript référencé par une page dans une session contient une référence de domaine, cette référence peut générer une erreur JavaScript lors de la relecture.

Vous pouvez concevoir une ou plusieurs règles de modification de fichiers externes afin de les appliquer au fichier JavaScript référencé qui modifie le fichier avant qu'il ne soit chargé dans RTV.

Les règles de modification de fichiers externes utilisent la même interface utilisateur que les règles de modification de réponses. Cependant, les règles de modification de fichiers externes ne peuvent pas être appliquées à tous les fichiers du domaine.

- Vous pouvez mettre des fichiers en corrélation en vous basant sur des expressions régulières définies.
- Voir «Règles de modification de réponses», à la page 69.

Pour créer une règle de modification de fichier externe, procédez comme suit :

1. Dans RTV, sélectionnez **Outils** > **Obtenir les images**. Cela charge le contenu externe dans RTV de sorte que le fichier puisse être utilisé pour créer la règle.
2. Dans RTV, sélectionnez **Afficher** > **Afficher les images...**.
3. Dans la boîte de dialogue Liste d'images, repérez le fichier à modifier.
4. Pour localiser le texte à modifier, sélectionnez **Afficher dans Notepad** pour afficher et rechercher le texte dans Notepad.
5. Cliquez sur **Ajouter une règle de modification**, et entrez une expression régulière dans la zone **Motif**, et entrez une chaîne de remplacement appropriée.
6. Cliquez sur **Test** pour vous assurer que le motif est trouvé. Cliquez sur **Diff** pour vous assurer que le remplacement est bien la chaîne désirée.
7. Pour créer et appliquer la règle, cliquez sur **OK**.

Règles de modification dynamiques

Ces informations décrivent les étapes à suivre pour créer une règle de modification de réponse dynamique. La création ce cette règle aide à acquérir du contenu tiers pendant la relecture.

Règles de modification de réponses dynamiques

Lorsque vous réexécutez une session qui comprend des données fournies par un tiers, le contenu provenant du tiers doit être associé à une requête spécifique. Si le contenu tiers doit représenter l'expérience du client de façon précise, une règle de modification de réponses dynamiques doit être configurée afin d'obtenir le contenu au moment de la relecture.

- La modification de réponses dynamiques diffère du mécanisme de modification de réponse standard dans RTV. Voir «Règles de modification de réponses», à la page 69.

Les règles de modification de réponses dynamiques vous permettent de faire correspondre des motifs de la réponse à des expressions régulières et de remplacer la chaîne mise en corrélation par une nouvelle chaîne qui contient jusqu'à trois valeurs paramétrées de façon dynamique à partir des identificateurs d'événements Tealeaf.

Procédez comme suit pour créer une règle de modification de réponses dynamiques :

1. Dans RTV, cliquez sur le bouton **Response View**.
2. Dans une réponse affichée, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Ajouter une nouvelle règle de modification de réponses dynamiques**.
3. La boîte de dialogue Règle de modification de réponses dynamiques s'affiche :

Figure 36. Règles de modification de réponses dynamiques

Options
Description

`Nom d'hôte`
L'hôte de l'application. Lecture seule

`URL` Sélectionnez le type de correspondance URL :

- `Tous` - Correspond à toutes les adresses URL.
- `Motif d'expression régulière` - Entrez un motif de sorte que cette règle s'applique à des URL spécifiques.

`Motif` Entrez un motif de recherche pour une expression régulière à rechercher dans la réponse.

`Remplacement`
Entrez un texte pour remplacer le motif se trouvant dans la réponse. Utilisez %1, %2 et %3 dans la chaîne de remplacement afin de remplacer des valeurs de fait dans les événements indiqués.

`ID événement`
Entrez l'identificateur de l'événements à insérer en tant que valeur paramétrée. Pour sélectionner un événement dans une liste, cliquez sur **Sélection d'événement...**.

  - Vous pouvez choisir de faire correspondre l'événement à l'événement ultérieur le plus proche (`Valeur ultérieure la plus proche`) ou à la valeur la plus récente (`Dernière valeur`).
  - Si un identificateur d'événement mappé n'a pas de valeur, le paramètre est alors remplacé par une chaîne vide.
- Pour tester votre motif d'expression régulière, cliquez sur **Tester**. Le nombre de correspondances trouvées dans la session en cours s'affiche.
  - Pour visualiser les résultats du test, cliquez sur **Afficher**. Le texte de réponse obtenu s'affiche dans Notepad.
  - Pour visualiser les différences entre la page d'origine et la page après le remplacement du motif, cliquez sur **Diff...**. Les différences sont affichées dans Notepad.

Règles de modification de fichiers externes dynamiques

Si la page principale chargée dans RTV fait référence à un fichier distinct qui ne fait pas partie de la session, le fichier peut nécessiter une modification avant qu'il ne soit chargé dans RTV. Par exemple, si un fichier JavaScript référencé par une page dans une session contient une référence de domaine, cette référence peut générer une erreur JavaScript lors de la relecture.

Vous pouvez concevoir des règles de modification de fichiers externes dynamiques afin de les appliquer au fichier JavaScript référencé qui modifie le fichier avant qu'il ne soit chargé dans RTV.

Les règles de modification de fichiers externes dynamiques utilisent la même interface que les règles de modification de réponses dynamiques dans la section précédente.

- Voir «Règles de modification de réponses dynamiques», à la page 75.

Les règles de modification de fichiers externes non dynamiques peuvent également être développées. Ces règles appliquent des expressions régulières à des motifs correspondants pour modifier le contenu des fichiers spécifiés avant qu'ils soient chargés dans RTV.

- Pour plus d'informations, consultez la section "Règles de modification de fichiers externes".

Afficher RealiTea - Vue requête

La vue *requête* est utilisée pour inspecter les données envoyées depuis le navigateur vers le serveur. Dans le bloc de requête ou dans la mémoire tampon qui est envoyée au serveur depuis le navigateur, toutes les informations sont mises en forme au format nom de zone et sa valeur correspondante. Ce format simplifie l'identification des noms de zones spécifiques à l'index et à leur contenu et permet de créer des événements à partir des données du bloc de requête.

- Des informations relatives à la réponse sont placées dans le bloc de requête.

Le système IBM Tealeaf cxImpact fournit des informations de calcul sur chaque occurrence, et ces informations sont également stockées dans le bloc de requête. Les sections suivantes indiquent les sources des informations dans le bloc de requête : le navigateur, le serveur ou calculé par le système IBM Tealeaf cxImpact et inséré dans le bloc de requête.

- Un menu contextuel est disponible lorsque vous faites un clic droit sur les données nom/valeur dans la vue requête. Voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Format général

La vue requête divise l'affichage en sections. Pour chaque occurrence, la plupart des sections sont affichées, et chaque section contient des zones individuelles. Le nombre de zones et leurs valeurs varient avec chaque occurrence.

Section [iamie]

Ces informations fournissent des détails sur l'occurrence et la méthode utilisée par IBM Tealeaf cxImpact pour capturer cette occurrence. Les zones clés sont les suivants :

Tableau 3. Section [iamie]

Nom de la zone	Utilisation	Source
`TLTSID`	La valeur `TLTSID` finale qui fournit la valeur de la clé unique utilisée pour identifier toutes les occurrences au sein d'une session visiteur	Injecteur de cookies Tealeaf Calculé par IBM Tealeaf cxImpact
`TLTHID`	Une valeur unique qui différencie cette occurrence de toutes les autres occurrences qui sont capturées par IBM Tealeaf cxImpact	Injecteur de cookies Tealeaf Calculé par IBM Tealeaf cxImpact
`TLTUID`	Une valeur unique qui différencie cet utilisateur de tous les autres utilisateurs capturés par IBM Tealeaf cxImpact	Injecteur de cookies Tealeaf Calculé par IBM Tealeaf cxImpact
`CaptureSource`	Identifie comment cette occurrence a été capturée. Les valeurs communes sont pour la capture côté client, la capture passive ou la capture de filtre IIS.	Inséré par le système IBM Tealeaf cxImpact

Tableau 3. Section [iamie] (suite)

`CaptureType`	Le type de capture définit le type de contenu capturé par le PCA. Les valeurs possibles suivantes sont insérées par le PCA : • `0` - La requête et la réponse ont été capturées. **Remarque :** Ce type de capture est obsolète. • `1` - La requête et la réponse ont été capturées. • `2` - N'est plus utilisée. • `3` - Le contenu est capturé selon les spécification dans une liste de types de captures dans le PCA. • Pour plus d'informations sur la configuration des listes des types de captures, consultez la section "Console Web PCA - Onglet Pipeline" du manuel d'application *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.	PCA
`CaptureVersion`	La version de la source de la capture ayant capturé cette occurrence.	PCA
`CaptureInst`	L'instance PCA à partir de laquelle cette liste a été capturée puis rassemblée. Cette valeur est utile pour déterminer l'origine des occurrences dupliquées et dans les tests de chargement. • Les valeurs admises sont de `0` à `N` où `N` correspond au nombre d'instances additionnelles du PCA. Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Interface" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.	PCA

Tableau 3. Section [iamie] (suite)

CapturePipelineInst	L'instance de pipeline PCA qui a traité cette occurrence. Cette valeur est utile pour déterminer la répartition de la charge entre plusieurs instances de pipeline. • Les valeurs admises sont de 0 à N où N correspond au nombre d'instances additionnelles du pipeline PCA. Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Pipeline" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.	PCA

TLTSID est utilisé pour assemble les occurrences qui composent une session visiteur. Le système IBM Tealeaf cxImpact peut générer cette valeur de différentes manières :

- **Injecteurs de cookies Tealeaf :** Le meilleur moyen d'identifier une session est d'avoir les injecteurs de cookies Tealeaf qui sont installés sur les serveurs Web.
- **Agent de session :** La méthode par défaut utilisée par Tealeaf crée un agent de session dans le pipeline Tealeaf afin de créer un TLTSID à partir d'une valeur pouvant être configurée. Généralement, soit le cookie ASPSESSIONID ou JSESSIONID est utilisé pour obtenir le TLTSID.

Section [appdata]

Cette section de bloc de demande est utilisée par Tealeaf pour l'indexation, ce qui facilite la recherche rapide. Toutes les zones de cette section sont automatiquement indexées.

- A l'aide de l'agent de session de confidentialité étendue, vous pouvez insérer des données provenant d'autres parties de la demande dans cette section. Voir le chapitre sur l'agent de session de confidentialité étendue dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Certaines zones sont toujours affichées dans cette section. Les informations obtenues par les règles fournies par l'utilisateur sont placées ici.

Tableau 4. Section [appdata]

Nom de la zone	Utilisation	Source
TLMergeID	(Facultatif) Cette zone s'affiche lorsqu'un agent de session est présent dans le pipeline de transport ou PCA. Elle contient le nom de la zone utilisée pour la session et la valeur de la zone d'origine.	Calculée par cxImpact

Tableau 4. Section [appdata] (suite)

TLT_URL	Cette valeur contient l'URL Tealeaf calculée, après les modifications apportées par Privacy/RTA ou l'agent de session TLRef. Elle est utilisée dans les divers rapports de page du portail. • Cette zone est insérée lorsque une analyse étendue de l'agent utilisateur est activée (configuration par défaut). Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.	Calculée par cxImpact
TLT_SERVER	Cette valeur est l'adresse IP figurant dans les zones To: d'une demande de hit. Il s'agit généralement de l'adresse IP des serveurs Web. Si un serveur Web envoie une demande à un autre serveur Web, la zone TLT_SERVER contient l'adresse IP du site Web externe. • Cette zone est insérée lorsque une analyse étendue de l'agent utilisateur est activée (configuration par défaut). Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.	Calculée par cxImpact

Tableau 4. Section [appdata] (suite)

TLT_HOST_NAME	Cette valeur est calculée à partir de la valeur HTTP_HOST, après les modifications effectuées par l'agent de session TLRef. Notez que le nom d'hôte doit être présent dans la liste de HTTP_HOSTS de l'agent de session TLRef pour que la valeur de l'hôte soit affichée dans ce cas. Cette valeur est affichée dans le menu déroulant Hôte des graphiques du portail. • Cette zone est insérée lorsque une analyse étendue de l'agent utilisateur est activée (configuration par défaut). Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.	Calculée par cxImpact

Tableau 4. Section [appdata] (suite)

TLT_APPLICATION_NAME	Par défaut, le système Tealeaf renseigne cette zone avec la première partie du chemin d'accès de l'identificateur URI. Certaines installations d'IBM Tealeaf cxImpact configurent cette zone via les règles RTA pour le partitionnement d'un groupe de pages en une application définie. Cette valeur est utilisée dans le menu déroulant Application des graphiques du portail. • Cette zone est insérée lorsque une analyse étendue de l'agent utilisateur est activée (configuration par défaut). Voir "Agent de session Tealeaf Reference" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.	Calculée par cxImpact

Section [env]

Les informations contenues dans cette section peuvent être utilisées pour identifier et corriger des problèmes liés au site. Cette section de la requête est renseignée automatiquement à partir des sources suivantes :

1. Les en-têtes de réponse et de requête HTTP sont rendus sous forme de paire nom/valeur et sont insérés dans cette section de la requête. Par exemple, un élément d'en-tête tel que `accept-encoding=gzip, deflate` est rendu sous forme d'une paire nom/valeur de requête dans la section `[env]` comme suit :

   ```
   HTTP_ACCEPT_ENCODING=gzip, deflate
   ```

2. Certaines valeurs sont insérées par le IBM Tealeaf CX Passive Capture Application au point de la capture. Les noms de variables de certaines de ces valeurs commencent par `PCA_`.
3. Les agents de pipeline Windows, tel l'agent de session de confidentialité, peuvent être configurés pour insérer des données dans cette section.
   - Consultez la section "Agent de session de confidentialité" du manuel de configuration de Tealeaf CX d'*IBM*.

Remarque : La liste suivante contient des exemples communs de valeurs insérées dans la section `[env]`. Certains de ces éléments sont insérés par le PCA pour être utilisés par Tealeaf. D'autres éléments dépendent de la façon dont votre application Web est configurée.

Cette section contient également plusieurs champs qui ne sont pas indexés et qui donc ne peuvent pas être recherchés. Plusieurs des champs non indexés ne changent que très rarement dans toutes les occurrences d'une session. Cependant, étant donné qu'il est possible pour eux de changer lors de chaque occurrence, leurs valeurs doivent être capturés pour chaque occurrence.

- Toutes les variables de cette section dont les noms commencent par `HTTP_` sont des variables de réponse ou de requête HTTP. Pour plus d'informations, voir `http://www.w3.org/Protocols/rfc2616/rfc2616-sec14.html`.

Tableau 5. Section [env]

Nom de la zone	**Utilisation**	**Source**
CONTENT_TYPE	Le type de contenu pour un POST sur le serveur	Client
CONTENT_LENGTH	Le contenu de la variable d'en-tête de réponse HTTP Content-Length	Serveur Web
REMOTE_ADDR	Adresse IP du client. Si un des éléments du matériel de réseau dans le chemin reliant le serveur au client se termine et se régénère, la connexion IP (serveurs proxy, serveurs proxy inverses, équilibreurs de charge et serveurs Akamai par exemple) peut remplacer l'adresse IP du client réel par sa propre adresse IP.	Client
REMOTE_PORT	Le port sur lequel le client communique.	Client
LOCAL_ADDR	L'adresse IP du serveur Web local.	IBM Tealeaf cxImpact
LOCAL_PORT	Le numéro de port du serveur Web local.	IBM Tealeaf cxImpact
SERVER_NAME	L'adresse IP du serveur Web local.	IBM Tealeaf cxImpact
SERVER_PORT	Le numéro de port du serveur Web local.	IBM Tealeaf cxImpact
HTTPS	Lorsque la valeur est définie sur `on`, la page est envoyée via le protocole SSL.	IBM Tealeaf cxImpact
CONNECTION_ID	Le compteur logique qui est lancé par le serveur PCA.	PCA
PCA_NAME	Le nom du serveur PCA	PCA
PCA_ADDR	L'adresse IP du serveur PCA	PCA
PCA_UNAME_RELEASE	L'adresse IP du serveur PCA, telle qu'elle est renvoyée depuis la commande `uname`	PCA

Tableau 5. Section [env] (suite)

PCA_UNAME_SYSNAME	Le nom du système d'exploitation du serveur PCA, comme indiqué par la commande uname	PCA
REQUEST_METHOD	La méthode correspondant à la requête émise : GET ou POST	PCA
URL	L'identificateur URI (chemin d'accès complet moins le nom de la machine et le port) demandé par le client	Client
SERVER_PROTOCOL	Le protocole HTTP utilisé par le serveur pour envoyer des réponses	Serveur
Type de réponse	Type MIME de la page renvoyée	cxImpact calculé
Code de statut	Le code de statut provenant du serveur Web qui est renvoyé pour la page demandée par le client	Serveur Web
StatusCodeText	Le texte équivalent à la valeur StatusCode	Serveur Web
RequestHeaderSize	La taille de l'en-tête de la requête en octets	Serveur Web
RequestDataSize	La taille des données de la requête en octets	Serveur Web
RequestSize	La taille totale de la requête : RequestHeaderSize + RequestDataSize	Serveur Web
ResponseHeaderSize	La taille de l'en-tête de la réponse en octets	Serveur Web
ResponseDataSize	La taille des données de la réponse en octets	Serveur Web
ResponseSize	La taille totale de la réponse : ResponseHeaderSize + ResponseDataSize	Serveur Web
REQ_BUFFER_ENCODING	La méthode de codage utilisée dans le bloc de requête. Tealeaf renvoie toujours le bloc de requête au format UTF-8.	Serveur Web
REQ_BUFFER_ORIG_ENCODING	Méthode de codage original (principalement pour les données POST'd)	Serveur Web

Tableau 5. Section [env] (suite)

RESP_BODY_ENCODING	La méthode de codage utilisée dans le corps de réponse. Tealeaf renvoie toujours le corps de réponse au format UTF-8.	Serveur Web
ReqCancelled	La requête a été annulée par le client/serveur	PCA
ReqDiscarded	requête supprimée. **Remarque :** Cette fonction n'est pas disponible.	PCA
StreamingHit	Lorsque définie sur true, l'occurrence est un flot de données. **Remarque :** Cette fonction n'est pas disponible.	PCA
StreamingHitType	Lorsque StreamingHit=true, cette valeur identifie le type de flot de données. **Remarque :** Cette fonction n'est pas disponible.	PCA
HTTP_USER_AGENT	Chaîne d'agent utilisateur fourni par le navigateur du visiteur	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_ACCEPT	Les types de codage de contenu acceptés	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_ACCEPT_LANGUAGE	Le langage accepté	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_ACCEPT_ENCODING	Les codages de compression acceptés	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_ACCEPT_CHARSET	Le codage de caractères accepté	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_KEEP_ALIVE	Si la valeur de HTTP_CONNECTION est définie sur Keep-Alive, cette valeur définie le nombre de secondes pendant laquelle la connexion est maintenue sans activité, avant d'expirer.	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_REFERER	Référenceur du hit en cours	En-tête de requête/réponse HTTP

Tableau 5. Section [env] (suite)

HTTP_COOKIE	Contient tous les cookies fournis dans la réponse. Ces cookies peuvent inclure : • TLTSID - Identificateur de session Tealeaf • TLTHID - Identificateur de hit Tealeaf • TLTUID - Identificateur d'utilisateur Tealeaf	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_HOST	Nom de l'hôte	En-tête de requête/réponse HTTP
HTTP_CONNECTION	Le type de connexion entre le visiteur et votre serveur Web.	En-tête de requête/réponse HTTP
CONTENT_LENGTH	La longueur de la réponse en octets	En-tête de requête/réponse HTTP
PostRequestBodyEncoding	Cette valeur définie le codage appliqué aux requêtes publiées sur votre serveur Web, comme identifié par le IBM Tealeaf CX Passive Capture Application. • Si les articles binaires sont activés pour la capture, cette variable est définie sur base64. Sinon, la valeur est définie sur None. • Consultez la section "Console Web PCA - Onglet Pipeline" du manuel *IBM Tealeaf Passive Capture Application Manual*.	PCA

Remarque : A partir des zones HTTP_COOKIE et HTTP_SET_COOKIE, il est possible de reconnaître si votre application remplace sa variable de session pendant une session visiteur, ce qui pourrait être un indicateur de l'expérience du visiteur au cours duquel le contenu de leur panier aurait disparu.

Section [TimeBlock]

La section [TimeBlock] identifie la durée associée à l'occurrence, à l'heure près. Pour des rapports détaillés et précis pour les sessions individuelles, ces données sont ajoutées à chaque requête et sont automatiquement indexées.

Tableau 6. Section [TimeBlock]

Nom de la zone	Utilisation	Source
WEEK	Le numéro de la semaine dans l'année	IBM Tealeaf cxImpact - inséré

Tableau 6. Section [TimeBlock] (suite)

MONTH	Le numéro du mois dans l'année	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
QUARTER	Le numéro du trimestre dans l'année	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
YEAR	L'année au format AAAA	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
HOUR_OF_DAY	L'heure de la journée (0-23)	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
DAY_OF_WEEK	Le jour de la semaine (0=dimanche)	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
DAY_OF_MONTH	Le jour du mois	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
DAY_OF_YEAR	Le jour de l'année (la valeur maximale est 365 ou 366)	IBM Tealeaf cxImpact - inséré

Section [timestamp]

Toutes les données insérées dans la section Horodatage sont générées par la source Capture. Pour une performance optimale, la capture de ces données par un serveur IBM Tealeaf CX Passive Capture Application fournit un jeu d'information très riche.

Toutes les zones relatives à l'horodatage finissent par `Ex` et sont enregistrées en utilisant le temps moyen de Greenwich, comme indiqué par le `Z` à la fin de chaque horodatage, au format suivant :

```
YYYY-MM-DDTHH:MM:SS:mmmmmm
```

Les six numéros à la fin de l'horodatage identifient les microsecondes dans l'horodatage.

Tableau 7. Section [timestamp]

Nom de la zone	**Utilisation**	**Source**
RequestTimeEx	L'heure à laquelle le premier paquet de la requête a été reçu du client	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré
RequestEndTimeEx	L'heure à laquelle le dernier paquet de la requête a été reçu du client	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré
ResponseStartTimeEx	L'heure à laquelle le premier paquet de la réponse a été reçu du serveur Web	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré
ResponseTimeEx	L'heure à laquelle le dernier paquet de la réponse a été reçu du serveur Web	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré

Tableau 7. Section [timestamp] (suite)

ResponseAckTimeEx	L'heure à laquelle le paquet accusé de réception a confirmé la bonne réception du dernier paquet de la réponse provenant du client	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré
TLapiArrivalTimeEx	L'heure à laquelle le paquet accusé de réception a été noté par Tealeaf	IBM Tealeaf cxImpact - mesuré
ReqTTLB	La durée entre le premier paquet de la requête et le dernier paquet de la requête	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RspTTFB	La durée entre le premier paquet de la requête et le premier paquet de la réponse	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RspTTLB	La durée entre le premier paquet de la requête et le dernier paquet de la réponse	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RspTTLA	La durée entre le premier paquet de la requête et l'accusé de réception du dernier paquet de la réponse	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
ConnSpeed	La moyenne d'octets dans la réponse, divisée par la durée totale RT_Total pour toutes les occurrences de la session. • Les événements détectés de l'interface utilisateur client sont ignorés. • Exprimé en "Octets par seconde"	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
ConnType	Les compartiments dans lesquels la vitesse de connexion de la page est placée par l'agent de session dans le pipeline	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
WS_Generation	Le temps que cela a pris pour que le serveur Web génère la page. Il s'agit de la durée entre le dernier paquet de la requête et le dernier paquet de la réponse	IBM Tealeaf cxImpact - calculé

Tableau 7. Section [timestamp] (suite)

WS_Grade	La description en texte du niveau de génération du serveur Web. Cette valeur est définie sur le serveur IBM Tealeaf CX Passive Capture Application ou dans l'agent de session.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
WS_GradeEx	La valeur numérique du niveau de génération du serveur Web. Cette valeur est définie sur le serveur PCA ou dans l'agent de session TimeGrades.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
NT_Total	La durée requise pour que les données circulent sur le réseau. Il s'agit de la durée entre le dernier paquet de la réponse et l'heure de la réception de l'accusé de réception TCP/IP de ce paquet.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
NT_Grade	La description en texte du niveau de temps du réseau. Cette valeur est définie sur le serveur PCA ou dans l'agent de session TimeGrades.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
NT_GradeEx	La valeur numérique du niveau de temps réseau. Cette valeur est définie sur le serveur PCA ou dans l'agent de session TimeGrades.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RT_Total	Le totale de la durée WS_Generation et la durée NT_Total	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RT_Grade	La description en texte du niveau d'un aller-retour sur le réseau. Cette valeur est définie sur le serveur PCA ou dans l'agent de session TimeGrades.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé
RT_GradeEx	La valeur numérique du niveau d'un aller-retour du réseau. Cette valeur est définie sur le serveur PCA ou dans l'agent de session TimeGrades.	IBM Tealeaf cxImpact - calculé

Les zones XX_Generation/Total sont calculées et mesurées en microsecondes. Par exemple, WS_Generation=5000 indique que cela a pris 0.005 secondes pour générer la page.

Les zones XX_Grade sont des zones calculées.

Un des agents de session du pipeline IBM Tealeaf cxImpact inspecte la durée de génération et les place dans un compartiment basé sur une plage de valeurs. Par défaut, le pipeline a des compartiments pour :

1. Excellent
2. Normal
3. HighNormal
4. Elevé
5. HighPlus

Les zones XX_GradeEx utilisent 0-4 pour identifier les mêmes compartiments. Lorsque le niveau est exprimé en chiffre et en chaîne simplifie l'analyse dans les outils tiers et dans le portail.

La durée NT_Total mesure la durée de transit réseau entre le serveur Web et le prochain périphérique réseau en amont qui met fin à une connexion TCP/IP, qui est généralement le navigateur client du visiteur ou un proxy.

Voir la section "Agent de session TimeGrades" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX*.

Section [urlfield]

Le contenu de la section [urlfield] est renseigné à partir des balises d'entrée HTML dans les pages de formulaire HTML soumises en même temps que la requête pour la page suivante. Le contenu des balises d'entrée est envoyé depuis le navigateur dans une des deux sections de la requête.

- **GET HTTP :** Si la requête est soumise conformément au protocole GET HTTP, les balises d'entrée sont placées dans la chaîne de requête, en l'absence d'un corps de texte pour la requête. La zone QUERY_STRING de la section [env] contient la chaîne de requête complète et traitée. Chaque paire nom-valeur de la chaîne QUERY_STRING est placée dans sa propre ligne dans la section [urlfield] de la requête.
- **POST HTTP :** Si la requête est soumise à l'aide d'un protocole POST HTTP, les balises d'entrée ainsi que leurs valeurs sont placées dans le corps de la requête. IBM Tealeaf cxImpact ne capture pas les octets bruts du corps de texte de la requête. Les informations provenant du corps de la requête sont extraites et placées dans la section [urlfield] de la requête.

Les données placées dans une chaîne de requête sont converties en un format qui remplace certains caractères par une chaîne de remplacement à trois caractères. Par exemple, le caractère espace est remplacé par _. L'agent de session de décodage d'URL dans le pipeline Tealeaf s'efforce de reconvertir ces chaînes de caractères dans leurs formats à caractère unique équivalents. La chaîne de requête que vous voyez dans la vue Requête est traitée par cette conversion.

- Consultez la rubrique "Agent de session de décodage d'URL" du manuel de configuration d'*IBM Tealeaf CX*.

RTV affiche les paramètres de requête et les paramètres du corps de la requête dans le bloc de requête et affiche les deux dans le panneau Zones de formulaire.

Section [cookies]

Les données sont uniquement présentes dans la section [cookies] si un cookie est envoyé par le client au serveur Web ou si le serveur Web définit un cookie sur le client. Les données dans la section cookies sont composées du nom du cookie et de sa valeur. Ces données sont dérivées des en-têtes de demande et de réponse HTTP.

- Les informations de cookie brutes envoyées par le navigateur se trouvent dans la zone HTTP_COOKIE de la section [env] du bloc de demande. Ces informations brutes sont traitées par l'agent de session de l'analyseur de cookie dans le pipeline.
- Les informations de cookie définies envoyées par le serveur Web au client se trouvent dans les en-têtes HTTP de la mémoire tampon des réponses.

L'agent de session place chaque cookie sur sa propre ligne. Toutes les valeurs HTTP_COOKIE provenant du client sont insérées en premier, suivies des valeurs de cookie provenant des lignes HTTP_SET_COOKIE.

- Voir le chapitre sur l'agent de session de l'analyseur de cookie dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Le placement des cookies sur leurs propres lignes facilite la création d'événements qui sont basés sur les cookies.

Dans l'exemple suivant, il existe deux cookies HTTP : JSESSIONID et le cookie Campaign. Les cookies se terminent par les paires CRLF.

```
HTTP_COOKIE=JSESSIONID=673D273706BB61B79E06629675E78875.prodWebInstance2;
Campaign=mediacode=30&partner=&plancode=IR&LastUpdate=3%2F21%2F2007+3%3A53%3A05
##+PM&
Sample [cookies] section:
JSESSIONID=673D273706BB61B79E06629675E78875.prodWebInstance2
Campaign=mediacode=30&partner=&plancode=IR&LastUpdate=3%2F21%2F2007+3%3A53%3A05#
+PM&referrer=www%2Egmacinsurance%2Ecom
```

Le cookie Campaign code les informations en une seule valeur de cookie chiffrée. Les cookies ne sont pas déchiffrés en un texte facile à comprendre. Ils ne sont pas déchiffrés pour faciliter la création des événements, car ils doivent être basés sur les octets réels reçus dans le bloc de demande.

Si un cookie spécifique est envoyé par le client et le serveur Web définit ce cookie à nouveau sur la même valeur ou sur une valeur différente, RTV affiche le même nom de cookie deux fois : la première fois, avec la valeur envoyée par le client et la seconde fois avec la valeur envoyée par le serveur Web.

Vous trouverez ci-après un exemple avec le cookie BV_IDS reçu et une nouvelle valeur qui est renvoyée au client :

```
HTTP_COOKIE=cookies=true;
BV_IDS=ccdgaddjeejfdimcflgcegjdfgndfki.0:@@@@1920104880.1161200520@@@@;
HTTP_SET_COOKIE=BV_IDS=ccckaddjeejfdhgcflgcegjdfgndfki.0:@@@@1231214819.
1161201511@@@@;path=/; |
[cookies]
BV_IDS=ccckaddjeejfdhgcflgcegjdfgndfki.0:@@@@1231214819.1161201511@@@@
cookies=true
BV_IDS=ccdgaddjeejfdimcflgcegjdfgndfki.0:@@@@1920104880.1161200520@@@@
```

Section [ResponseHeaders]

Si elle est présente, cette section contient les variables d'en-tête brute de la réponse HTTP ainsi que les valeurs associées à cette occurrence.

La section [RawRequest]

Si elle est présente, cette section contient l'en-tête brute de la requête HTTP ainsi que les données associées à cette occurrence.

Section [ExtendedUserAgent]

Si la détection d'agent utilisateur est activée, cette section contient des informations sur l'agent utilisateur provenant du client dont une correspondance a été trouvée pour `Browscap.csv`. Consultez la section "Gestion des agents utilisateur" dans le manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

- Pour plus d'informations sur l'activation de l'analyse syntaxique étendue de l'agent utilisateur, voir la section "Tealeaf Reference Session Agent" du manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Tableau 8. Section [ExtendedUserAgent]

Nom de la zone	Utilisation	Source
`TLT_BROWSER`	La chaîne de l'agent utilisateur identifie le navigateur	Client
`TLT_BROWSER_VERSION`	La chaîne de l'agent utilisateur identifie le numéro de version du navigateur	Client
`TLT_BROWSER_PLATFORM`	La chaîne de l'agent utilisateur identifie le système d'exploitation du client	Client
`TLT_TRAFFIC_TYPE`	Le type de trafic provenant du client	Client
`TLT_BROWSER_JAVASCRIPT`	Lorsque défini sur `true`, le client peut accepter JavaScript.	Client
`TLT_BROWSER_COOKIES`	Lorsque défini sur `true`, le client peut accepter les cookies.	Client

Section [Referrer]

Cette section contient des informations relatives au domaine et au chemin d'accès au fichier pour le référenceur à la page.

Section [TLFID_*]

Chaque fait associé à l'occurrence et enregistré dans la base de données est stocké dans la requête. Ces données sont automatiquement indexées.

Tableau 9. Section [TLFID_*]

Nom de la zone	Utilisation	Source

Tableau 9. Section [TLFID_*] (suite)

`Utilisable pour la recherche`	Si cette valeur est définie sur `true`, le fait est indexé pour la recherche.	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
`TLFID`	L'ID généré par Tealeaf pour le fait	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
`TLFactValue`	La valeur enregistrée pour le fait	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
`TLDimHash*`	Pour chaque dimension du groupe objet de rapport, un dièse de la valeur enregistrée est généré	IBM Tealeaf cxImpact - inséré
`TLDim*`	Pour chaque dimension du groupe objet de rapport, la valeur texte claire est insérée. • Une valeur `TLT$NULL` indique que la valeur n'est pas définie. **Remarque :** Uniquement la valeur doté d'un dièse d'une valeur dimensionnelle est indexée.	IBM Tealeaf cxImpact - inséré

Menu contextuel

Lorsqu'une page est affichée dans la vue Requête, vous pouvez accéder à un menu contextuel de commandes. Voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Affichage des pages d'événement IU

Si vous déployez la solution IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, vous pouvez faire basculer l'affichage des pages d'événement IU dans la Liste des pages navigables.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.
- Pour plus d'informations sur la capture IU, consultez la "FAQ sur la capture d'IU" dans *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Afficher RealiTea - Vue Réponse

La vue *Réponse* affiche les informations envoyées par le serveur Web en réponse à la requête du client. La réponse comprend les en-têtes HTTP ainsi que le corps de texte de la réponse.

La vie Réponse possède trois modes :

1. Vue de la réponse complète (vue Normale)
2. Vue de la réponse indexée
3. Vue de l'affichage hexadécimal

Menu contextuel

Ces vues et d'autres options sont disponibles dans le menu contextuel.

- Pour ouvrir le menu contextuel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément dans la vue Réponse. Pour plus d'informations sur les éléments de menu contextuel disponibles dans la vue Réponse, voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Affichage complet de la réponse

Dans l'affichage complet de la réponse, la fenêtre principale affiche le contenu HTML de la réponse.

Une réponse HTML correctement mise en forme comprend les balises HTML les plus éloignées (`<html>` et `</html>`), les balises `<head>` et `<body>`, et tous les autres composants d'une page de balisage HTML.

La figure ci-après est un exemple de la page d'accueil de la Nordic Bank dans la vue de réponse.

```
<HTML>
        <HEAD>
                <title>ASP.NET Portal</title>

                <link href="portal.css" type="text/css" rel="stylesheet">
        </HEAD>
        <body leftmargin="0" bottommargin="0" rightmargin="0" topmargin="0" marginheight="0" marginwidth="0">
                    <form name="_ctl0" method="post" action="DesktopDefault.aspx" id="_ctl0">
<input type="hidden" name="__EVENTTARGET" value="" />
<input type="hidden" name="__EVENTARGUMENT" value="" />
<input type="hidden" name="__VIEWSTATE" value="dDwtMjA0ODIwNjQ5OTtOPDtsPGk8MD47PjtsPHQ8O2w8aTwzPjtpPDU+Oz47bDx

<script language="javascript" type="text/javascript">
<!--
        function __doPostBack(eventTarget, eventArgument) {
                var theform;
                if (window.navigator.appName.toLowerCase().indexOf("microsoft") > -1) {
                        theform = document._ctl0;
                }
                else {
                        theform = document.forms["_ctl0"];
                }
                theform.__EVENTTARGET.value = eventTarget.split("$").join(":");
                theform.__EVENTARGUMENT.value = eventArgument;
                theform.submit();
        }
// -->
</script>

                        <table width="100%" cellspacing="0" cellpadding="0" border="0">
                                <tr valign="top">
                                        <td colspan="2">


<table width="100%" border="0" cellSpacing="0" background="/online/images/tealbar.jpg" class="HeadBg">
        <tr vAlign="top">
                <td class=SiteLink align=right colSpan=3
    height=23><span id="Banner_WelcomeMessage" style="color:#EEEEEE;"></span><a
      class=SiteLink href="/online"
      >Nordic Bank Home</a>
```

Figure 37. Affichage de la réponse

Remarque : Vous pouvez utiliser la fonction Rechercher dans la page du menu contextuel pour rechercher des chaînes dans cette réponse.

Vue indexée de la réponse

La vue indexée identifie à peu près les mots de la réponse à indexer. Cette vue est utile pour rechercher des mots spécifiques pour lesquels vous pouvez lancer une recherche. La vue indexée affiche une approximation très proche des mots pouvant être recherchés.

La figure suivante illustre la même page d'accueil de la Nordic Bank dans la vue indexée.

```
ASP NET Portal

Nordic Bank Home

Help Center

Home

Account Login

Email

Password

State

Select State
Alabama
Alaska
Arizona
```

Figure 38. Vue indexée

Vue de l'affichage hexadécimal

La vue de l'affichage hexadécimal affiche les valeurs hexadécimales des octets dans le réponse et les valeurs de chaîne ASCII associées à droite. Cette vue est utile pour rechercher des caractères ASCII non imprimables. Par exemple, les caractères standard de fin de ligne dans les pages HTML, retour chariot (hexadécimal `0A`) et saut de ligne (hexadécimal `0D`), peuvent être examinés.

Un exemple de la page principale de la Nordic Bank en vue Hexadécimale est illustré dans la figure suivante.

```
  0:  48 54 54 50 2F 31 2E 31 20 32 30 30 20 4F 4B 0D  HTTP/1.1 200 OK.
 16:  0A 53 65 72 76 65 72 3A 20 4D 69 63 72 6F 73 6F  .Server: Microso
 32:  66 74 2D 49 49 53 2F 35 2E 30 0D 0A 44 61 74 65  ft-IIS/5.0..Date
 48:  3A 20 4D 6F 6E 2C 20 30 39 20 4A 61 6E 20 32 30  : Mon, 09 Jan 20
 64:  30 36 20 31 37 3A 33 33 3A 34 35 20 47 4D 54 0D  06 17:33:45 GMT.
 80:  0A 58 2D 50 6F 77 65 72 65 64 2D 42 79 3A 20 41  .X-Powered-By: A
 96:  53 50 2E 4E 45 54 0D 0A 58 2D 41 73 70 4E 65 74  SP.NET..X-AspNet
112:  2D 56 65 72 73 69 6F 6E 3A 20 31 2E 31 2E 34 33  -Version: 1.1.43
128:  32 32 0D 0A 43 61 63 68 65 2D 43 6F 6E 74 72 6F  22..Cache-Contro
144:  6C 3A 20 70 72 69 76 61 74 65 0D 0A 43 6F 6E 74  l: private..Cont
160:  65 6E 74 2D 54 79 70 65 3A 20 74 65 78 74 2F 68  ent-Type: text/h
176:  74 6D 6C 3B 20 63 68 61 72 73 65 74 3D 75 74 66  tml; charset=utf
192:  2D 38 0D 0A 43 6F 6E 74 65 6E 74 2D 4C 65 6E 67  -8..Content-Leng
208:  74 68 3A 20 31 31 36 31 30 0D 0A 0D 0A 0D 0A 3C  th: 11610......<
224:  48 54 4D 4C 3E 0D 0A 09 3C 48 45 41 44 3E 0D 0A  HTML>...<HEAD>..
240:  09 09 3C 74 69 74 6C 65 3E 41 53 50 2E 4E 45 54  ..<title>ASP.NET
256:  20 50 6F 72 74 61 6C 3C 2F 74 69 74 6C 65 3E 0D   Portal</title>.
272:  0A 09 09 0D 0A 09 09 3C 6C 69 6E 6B 20 68 72 65  .......<link hre
288:  66 3D 22 70 6F 72 74 61 6C 2E 63 73 73 22 20 74  f="portal.css" t
304:  79 70 65 3D 22 74 65 78 74 2F 63 73 73 22 20 72  ype="text/css" r
320:  65 6C 3D 22 73 74 79 6C 65 73 68 65 65 74 22 3E  el="stylesheet">
336:  0D 0A 09 3C 2F 48 45 41 44 3E 0D 0A 09 3C 62 6F  ...</HEAD>...<bo
352:  64 79 20 6C 65 66 74 6D 61 72 67 69 6E 3D 22 30  dy leftmargin="0
368:  22 20 62 6F 74 74 6F 6D 6D 61 72 67 69 6E 3D 22  " bottommargin="
384:  30 22 20 72 69 67 68 74 6D 61 72 67 69 6E 3D 22  0" rightmargin="
400:  30 22 20 74 6F 70 6D 61 72 67 69 6E 3D 22 30 22  0" topmargin="0"
416:  20 6D 61 72 67 69 6E 68 65 69 67 68 74 3D 22 30   marginheight="0
432:  22 20 6D 61 72 67 69 6E 77 69 64 74 68 3D 22 30  " marginwidth="0
448:  22 3E 0D 0A 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20  ">..
464:  20 20 20 20 20 20 20 20 3C 66 6F 72 6D 20 6E 61          <form na
480:  6D 65 3D 22 5F 63 74 6C 30 22 20 6D 65 74 68 6F  me="_ctl0" metho
496:  64 3D 22 70 6F 73 74 22 20 61 63 74 69 6F 6E 3D  d="post" action=
512:  22 44 65 73 6B 74 6F 70 44 65 66 61 75 6C 74 2E  "DesktopDefault.
528:  61 73 70 78 22 20 69 64 3D 22 5F 63 74 6C 30 22  aspx" id="_ctl0"
544:  3E 0D 0A 3C 69 6E 70 75 74 20 74 79 70 65 3D 22  >..<input type="
560:  68 69 64 64 65 6E 22 20 6E 61 6D 65 3D 22 5F 5F  hidden" name="__
576:  45 56 45 4E 54 54 41 52 47 45 54 22 20 76 61 6C  EVENTTARGET" val
592:  75 65 3D 22 22 20 2F 3E 0D 0A 3C 69 6E 70 75 74  ue="" />..<input
608:  20 74 79 70 65 3D 22 68 69 64 64 65 6E 22 20 6E   type="hidden" n
624:  61 6D 65 3D 22 5F 5F 45 56 45 4E 54 41 52 47 55  ame="__EVENTARGU
640:  4D 45 4E 54 22 20 76 61 6C 75 65 3D 22 22 20 2F  MENT" value="" /
656:  3E 0D 0A 3C 69 6E 70 75 74 20 74 79 70 65 3D 22  >..<input type="
```

Figure 39. Affichage hexadécimal, avec des paires de fin de ligne imbriquées dans la Réponse

A droite de la vue hexadécimale, vous pouvez voir des en-têtes HTTP en haut, et vous pouvez voir les paires de fin de ligne qui sont imbriquées dans le corps de la réponse.

La norme W3C indique que chaque ligne d'en-tête est séparée par une paire retour chariot-saut de ligne, avec deux retours chariot-sauts de ligne dans la même ligne indiquant la fin des en-têtes et le début du corps.

Affichage des pages d'événement IU

Si vous déployez la solution IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX, vous pouvez faire basculer l'affichage des pages d'événement IU dans la Liste des pages navigables.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.
- Pour plus d'informations sur la capture IU, consultez la "FAQ sur la capture d'IU" dans *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX FAQ*.

Afficher RealiTea - Vue Evénements

RTV vous permet de passer en revue tous les événements déclenchés dans une session spécifique.

- Pour afficher la liste des événements, sélectionnez **Vue** > **Vue Evénements** dans le menu RTV.

Dépendant de la vue en cours lorsque vous sélectionnez la commande de menu, la vue Evénements affiche les événements suivants :

Vue **Evénements affichés**

Liste des sessions
- Evénements pour toutes les sessions sélectionnées
- Toutes les sessions si aucune session n'est sélectionnée

Vue relecture
Les événements de la session en cours

Vue requête
Les événements de la session en cours

Vue Réponse
Les événements de la session en cours

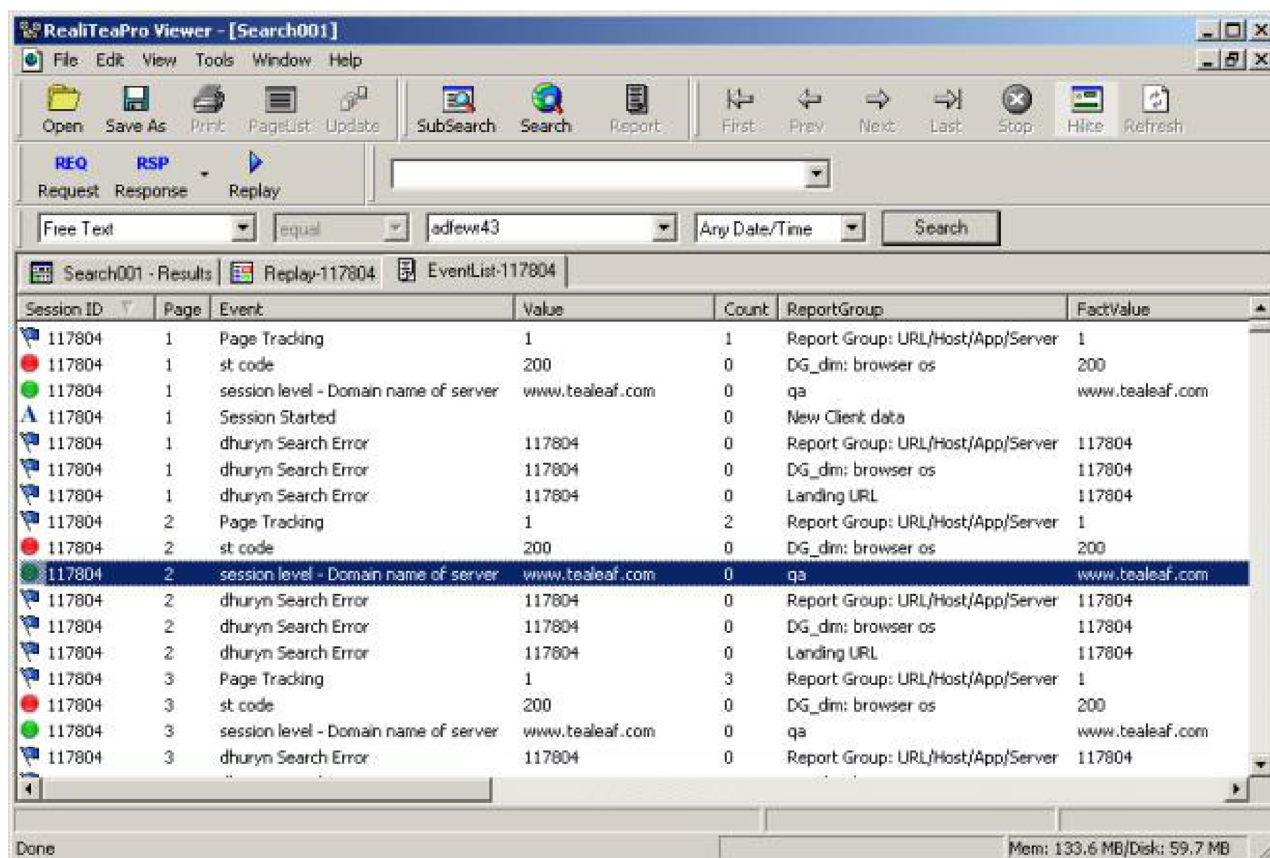


Figure 40. Vue Evénements RTV

Lorsque triée par page, cette liste fournit une séquence étape par étape des événements Tealeaf au fur et à mesure qu'ils se produisent dans la session.

- Pour trier la liste pas colonne, cliquez sur l'en-tête de la colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez de nouveau sur l'en-tête.
- Pour fermer la liste des événements, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'onglet et sélectionnez **Supprimer**.

Colonnes

Colonne
  Description

Icône Evénement
  Icône de l'événement

ID session
  Identificateur de session où l'événement s'est produit. Dans cette vue, cette valeur est toujours la même.

Page Numéro de page où s'est produit l'événement

Evénement
  Nom de l'événement

Valeur Valeur de l'événement

Nombre Nombre d'instances de l'événement sur la page

ReportGroup
Groupe de rapports associé à l'événement

FactValue
Valeur enregistrée pour l'instance de l'événement

Dim1Name
Nom de la dimension 1 dans le groupe de rapports

Dim1Value
Valeur de la dimension 1 dans le groupe de rapports

Dim2Name
Nom de la dimension 2 dans le groupe de rapports

Dim2Value
Valeur de la dimension 2 dans le groupe de rapports

Dim3Name
Nom de la dimension 3 dans le groupe de rapports

Dim3Value
Valeur de la dimension 3 dans le groupe de rapports

Dim4Name
Nom de la dimension 4 dans le groupe de rapports

Dim4Value
Valeur de la dimension 4 dans le groupe de rapports

Menu contextuel d'affichage des événements

Pour ouvrir un menu contextuel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un événement de la liste Evénements et sélectionnez une des commandes suivantes :

Commande
Description

Ouvrir la session
Permet d'ouvrir la page 1 de la session dans la vue de relecture et de commencer la lecture.

Aller à la page
Permet d'ouvrir la page sur laquelle l'événement sélectionné s'est produit.

Visualiser les données de la requête
Permet de visualiser les données de la requête pour la page sur laquelle l'événement sélectionné s'est produit.

Visualiser les données de la réponse
Permet de visualiser les données de réponse pour la page sur laquelle l'événement sélectionné s'est produit.

Liste des pages
Permet d'afficher la liste de toutes les pages dans la session. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

Exporter

Vous pouvez exporter la liste des Evénements au format Excel ou CSV.

- Pour exporter la liste des Evénements vers Excel, cliquez sur **Edition** > **Copier la liste Evénements dans Excel**.
- Pour exporter la liste Evénements vers CSV, cliquez sur **Edition** > **Exporter la liste Evénements vers CSV...**.

RealiTea Viewer - Création d'événements

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer offre plusieurs perspectives sur les données de session jusqu'au niveau de la zone individuelle. A travers l'interface RTV, vous pouvez créer des événements Tealeaf qui détectent la présence d'une variable ou d'une valeur dans la requête ou dans la réponse de la session.

- Vous pouvez également créer des attributs de hit pour capturer des valeurs provenant de la requête ou de la réponse.
- Pour plus d'informations sur la création d'événements, consultez la section "Gestionnaire d'événements Tealeaf" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Avant de commencer

Lorsque vous créez un événement ou un attribut de hit via l'application, RTV se connecte à la page Portail où ces éléments sont créés et renseigne les zones. Avant de commencer, assurez-vous que les étapes suivantes ont été exécutées :

1. Vous pouvez accéder au gestionnaire d'événements Tealeaf dans le portail.
   - Dans le menu du portail, sélectionnez **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**. Vous devez être en mesure d'accéder au gestionnaire d'événements.
   - Si vous ne pouvez pas accéder à cette page, contactez votre administrateur Tealeaf pour activer les droits d'accès aux menus dans votre compte.
   - Voir "Administration des utilisateurs CX" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
2. Vous devez fournir vos justificatifs d'identité de portail à RTV.
   a. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
   b. Cliquez sur l'onglet IBM Tealeaf cxImpact.
   c. Entrez les justificatifs d'identité dans les zones fournies.
      - Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

Création d'événements et d'attributs de hit à partir de la vue Requête

La vue Requête dispose de plusieurs éléments de menu contextuel permettant de créer des événements à partir du texte se trouvant dans la vue Requête.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Pour ouvrir le menu contextuel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un élément dans la vue Requête :

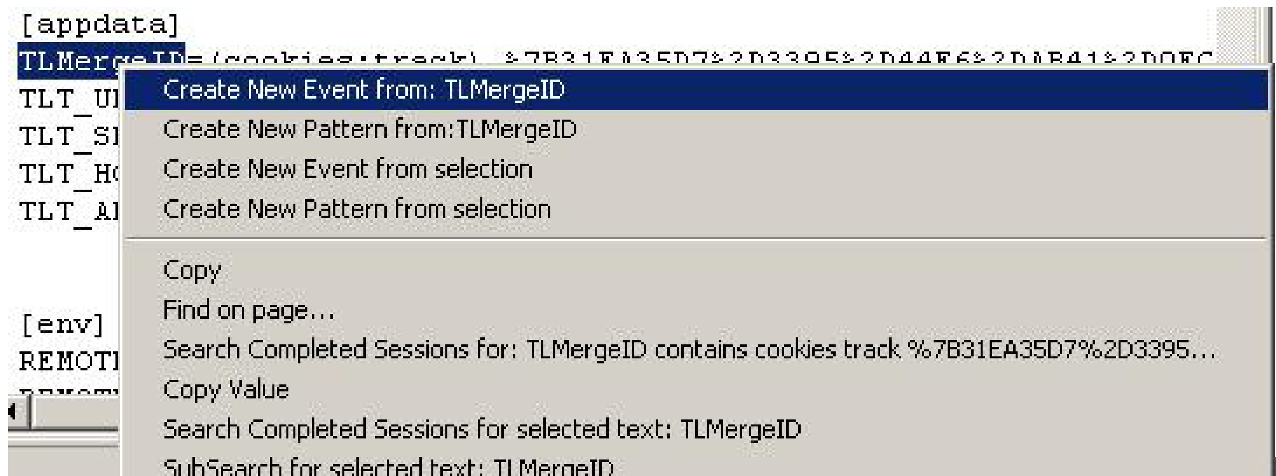


Figure 41. Menu contextuel

Si vous sélectionnez un nom de variable tel que `TLMergeID`, un événement peut alors être défini pour rechercher la variable dans la demande. Vous pouvez définir une valeur spécifique, le cas échéant.

- Lorsque vous créez un événement à partir d'une valeur ou d'une variable de demande, l'attribut de hit qui doit détecter l'événement est automatiquement créé.
- Pour plus d'informations sur ces éléments de menu contextuel, voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Création d'événements et d'attributs de hit à partir de la vue Réponse

Vous pouvez également créer des événements et des attributs de hit à partir de la réponse. Les attributs de hit utilisés pour les événements peuvent être une séquence d'octets se trouvant dans la réponse.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Pour créer un événement à partir de la réponse, recherchez le motif d'octets dans la vue Réponse ; cliquez avec le bouton droit de la souris dans la section mise en évidence et sélectionnez-la pour créer un événement ou un attribut de hit.

- Pour plus d'informations sur ces éléments de menu contextuel, voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Dans la vue Réponse, vous pouvez trouver l'intégralité de la chaîne, y compris les balises imbriquées, et créez l'événement à partir de cette chaîne. Vous trouverez ci-après certains exemples d'attributs de hits utilisés pour les événements :

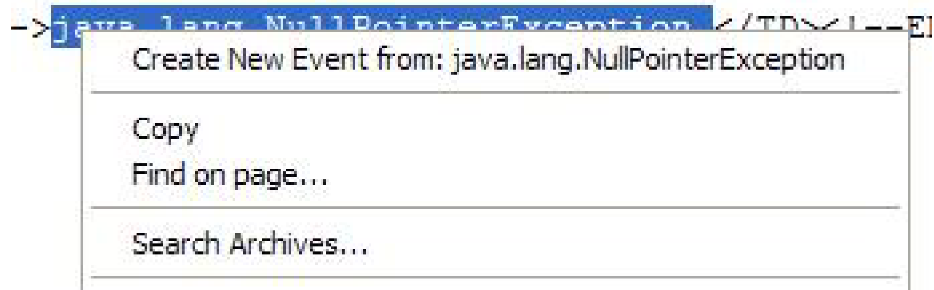


Figure 42. Chaîne "Please fill in the fields flagged RED below" indiquée par la couche d'application

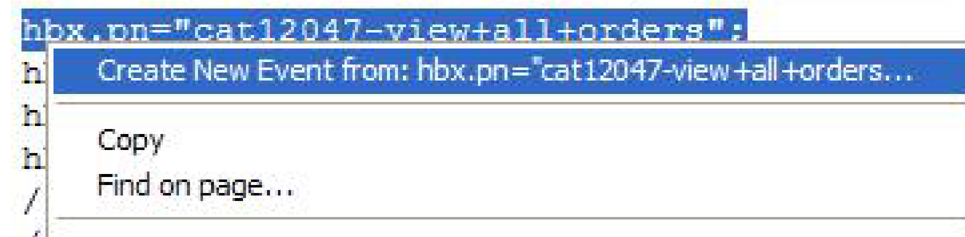


Figure 43. Création d'un événement

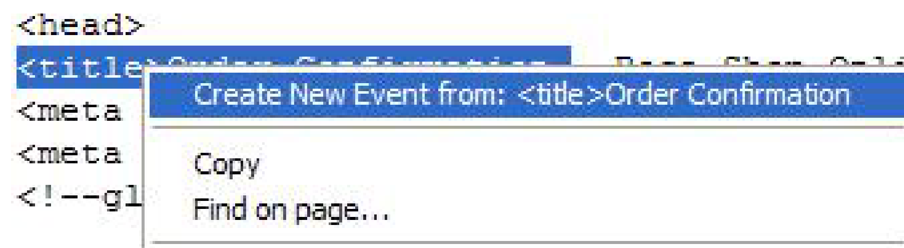


Figure 44. Balise de suivi, HitBox, imbriquée dans HTML.

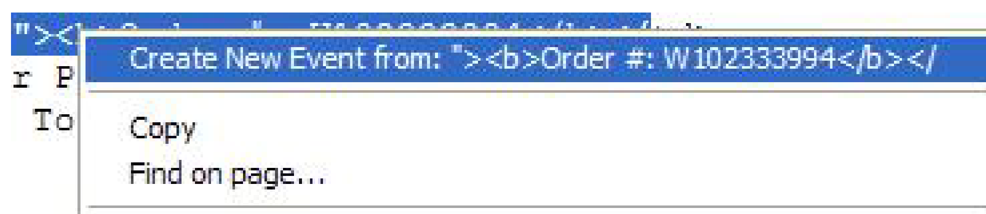


Figure 45. Titre HTML d'une page



Figure 46. Chaîne de transaction commerciale, numéro de commande

Dans la figure précédente, une fois l'attribut de hit basique défini, l'événement peut être modifié pour placer le numéro de commande dans l'une des variables définies par l'utilisateur.

RealiTea Viewer - relecture AJAX

La relecture des sessions qui utilisent Ajax requiert généralement la capture d'événements IU qui se produisent dans le navigateur du visiteur. Les événements IU sont capturés en incluant un jeu de fichiers JavaScript dans chaque page. Ce fichier JavaScript rassemble toutes les entrées IU, les capture, et les renvoie au serveur Web de manière périodique. Cette publication est capturée en même temps que toutes le s données de session et est disponible au moment de la relecture, lorsqu'elle est utilisée pour dupliquer les actions entreprises par le visiteur lorsque la session a été capturée.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

La capture d'événements IU est-elle requise ?

Si votre application Web fait des appels Ajax uniquement au moment du chargement d'un page pour renseigner certains éléments sur la page et qu'aucune de son contenu dynamique ne change basé sur l'entrée utilisateur, alors une capture d'événements IU n'est pas nécessaire. Sinon, elle l'est.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Consultez la section "Guide de capture IU pour Ajax" du guide *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Par où commencer

Supposons que vous avez installé et mis en oeuvre la capture d'événements IU dans vos pages et que vous commencez à capturer les session avec des événements IU et des pages Ajax. La liste des pages est affichée dans le panneau de gauche de RTV. Cette liste doit contenir uniquement les pages HTML complètes et des événements IU. Aucune page Ajax n'est affichée.

Voici des types de pages Ajax :

- Tout contenu demandé de manière dynamique qui sera traité par le script client pour mettre à jour l'affichage
- Certaines données que l'utilisateur peut ou ne peut pas voir tout de suite

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Ces pages peuvent être XML, un bloc HTML, un peu de JavaScript, JSON, ou autre format de script côté client.

Etant donné qu'elles ne peuvent pas être correctement affichées, les pages Ajax doivent être supprimées de la liste des pages visualisables :

1. Parcourez la session plusieurs fois afin de déterminer quelles sont les pages à supprimer.

- Les entrées qui ne sont pas affichées en tant que page HTML complète doivent être supprimées.

2. Pour supprimer une page, cliquez avec le bouton droit de la souris dans le panneau de gauche et sélectionnez **Règles de relecture** > **Supprimer cette page de la relecture**. Une boîte de dialogue s'ouvre dans laquelle vous pouvez créer une règle de relecture pour supprimer l'URL d'une relecture.
3. Vous pouvez modifier l' URL en utilisant de simples caractères génériques pour supprimer des pages similaires avec une seule règle.
   - Par exemple, pour mettre en corrélation une page individuelle qui requiert des paramètre de requête, vous pouvez supprimer la partie de l'URL relative à la chaîne de requête (la partie après le ?) et remplacer le contenu listé par un `*`. Toutes les instances de l'URL sont supprimées de la relecture, peu importe les paramètres de requête.
   - Vous pouvez utiliser n'importe quelle paire nom-valeur pour la requête qui différencie les appels Ajax des pages normales de façon positive.
4. Pour créer la règle de relecture, cliquez sur **OK**.

Lorsque vous créez une règle, elle est placée dans le profil, qui est au format XML. La règle est affichée dans une noeud `HostProfile` avec un nom d'hôte correspondant de la page.

- Si par accident vous créez une règle qui masque les pages que vous ne souhaitiez pas masquer, alors :
  – Vous pouvez supprimer la règle en modifiant le profil sous l'onglet Profil. Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.
  – Vous pouvez supprimer la règle des vues Requête ou Réponse. Les pages répertoriées dans les vues requête et Réponse ayant des règles de profil qui les masque sont affichées avec une icône différente des autres pages. En cliquant dessus avec le bouton droit de la souris, vous avez l'option de supprimer la règle qui les masque. Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33 ou «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Parfois, une simple correspondance de masque d'URL n'identifie pas les pages Ajax de manière unique sans également supprimer les pages non Ajax. Vous pouvez également supprimer les pages de la liste des pages visualisables en recherchant des valeurs dans la Requête qui les identifie de manière unique. Par exemple, si toutes les pages utilisent la même URL de base, certaines pages Ajax peuvent être filtrées basées sur la partie relative à la chaîne de requête de l'URL.

Supposons que toutes les pages Ajax ont toutes `REQUEST_METHOD=POST`, tandis que les pages non AJAX ont `REQUEST_METHOD=GET`. Pour trouver ces pages, accédez à la vue Requête d'une page Ajax et localisez l'entrée `REQUEST_METHOD`. Faites un clic droit dessus et sélectionnez **Supprimer la page avec sa valeur de requête de la relecture**. Vous pouvez modifier le masque d'URL, le nom de variable ainsi que la valeur selon les besoins.

- Le kit d'outils Microsoft Ajax génère des URL des pages normales qui sont similaires aux URL pour les occurrences Ajax. Vous pouvez utiliser la variable de requête suivante pour créer des règles pour ces occurrences :

  ```
  HTTP_X_MICROSOFTAJAX=Delta=true
  ```

- En l'absence de la capture d'événements IU TeaLeaf, vous pouvez également o choisir de traiter cette page comme page de Surlignage uniquement à travers le menu contextuel. Voir «Surveillance des événements IU client via RTV», à la page 167.

Faire fonctionner la relecture correctement

Après avoir supprimé les pages Ajax de la liste des pages visualisables, vous pouvez tenter de relire la session.

La liste des pages doit comprendre les pages normales avec des événements IU répertoriés entre eux. Après avoir chargé une page, vous pouvez parcourir les événements IU de la liste, et RTV renseigne les zones de la page, appuie sur les boutons, et déclenche d'autres types d'actions utilisateur capturées par les événements IU. Certaines de ces actions risquent de modifier le contenu de la page. Certaines risquent de lancer des requêtes AJAX, ce qui à son tour peut modifier le contenu de la page. Il est rare que les relectures Ajax fonctionnent correctement lors de leur première exécution.

Lorsque les relectures ne fonctionnent pas, vérifiez les éléments suivants :

- La fenêtre est un outil indispensable car elle permet d'afficher toutes les images, JavaScript, CSS et autres pages requises lors du chargement de la page. Elle affiche également les requêtes Ajax au fur et à mesure qu'elles sont faites. Vous pouvez l'afficher via le menu Affichage.
- La colonne Source de la fenêtre Détails de chargement de la page illustre comment une requête a été satisfaite :
  – *Session* - Si l'adresse URL requise a été trouvée dans la session, la colonne Source contient, `Session`.
  – *Distant* - Si la Source contient `Distant`, alors l'URL ne se trouvait pas dans la session, et a été renvoyée au site d'origine, ce qui est normal pour le contenu statique tel que des images, des pages JavaScript et des pages CSS. Cependant, si les requêtes AJAX sont indiqués comme `Distant`, c'est qu'elles étaient introuvables dans la session. Suite à cette situation, il est fréquent que la relecture ne fonctionne pas correctement.
- RTV correspond à l'URL, et également aux données postées, le cas échéant. Il existe plusieurs raisons pourquoi RTV risque de ne pas être en mesure de mettre une requête en corrélation avec une page capturée dans la session, et la fenêtre Détails du chargement de la page peut aider à les identifier.
  – Si vous trouvez une entrée `POST` dans les détails du chargement de la page dont la source est `Remote`, cliquez dessus avec le bouton droit de la souris. Le menu répertorie toutes les pages de la session dont l'URL correspond au poste, et sous chaque entrée URL, le menu indique les paramètres de correspondance et de non correspondance. Il se peut que certaines adresses URL aient des paramètres considérablement différents. Localisez la page ayant le plus de paramètres correspondants, qui est plus proche de votre emplacement actuel dans la session. Vous serez peut être en mesure de résoudre les paramètres qui génèrent le problème.
- La cause la plus probable c'est que un ou plusieurs paramètres de la chaîne de requête ou dans les données postées ne correspondent pas à ce qui était capturé. Par exemple, certains sites utilisent un paramètre d'horodatage sur chaque requête Ajax. Etant donné que l'heure actuelle n'est jamais la même en relecture qu'elle était pendant la capture originale, l'horodatage ne correspond jamais.

Ignorer les variables de requête pour la correspondance URL

Vous pouvez utiliser une règle de profil pour requêter à RTV d'ignorer un paramètre lorsqu'il tente de faire correspondre les requêtes générées au cours d'une relecture à des réponses capturées. En ignorant les variables de requête, vous pouvez améliorer la correspondance entre les URL capturées et les pages du serveur qu'elles représentent.

Pour créer une règle :

1. Dans la fenêtre RTV, cliquez sur le bouton **Request View**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le paramètre pour ignorer dans la section [urlfield]. Sélectionnez **Ignore this value for URL and Post data matching** :

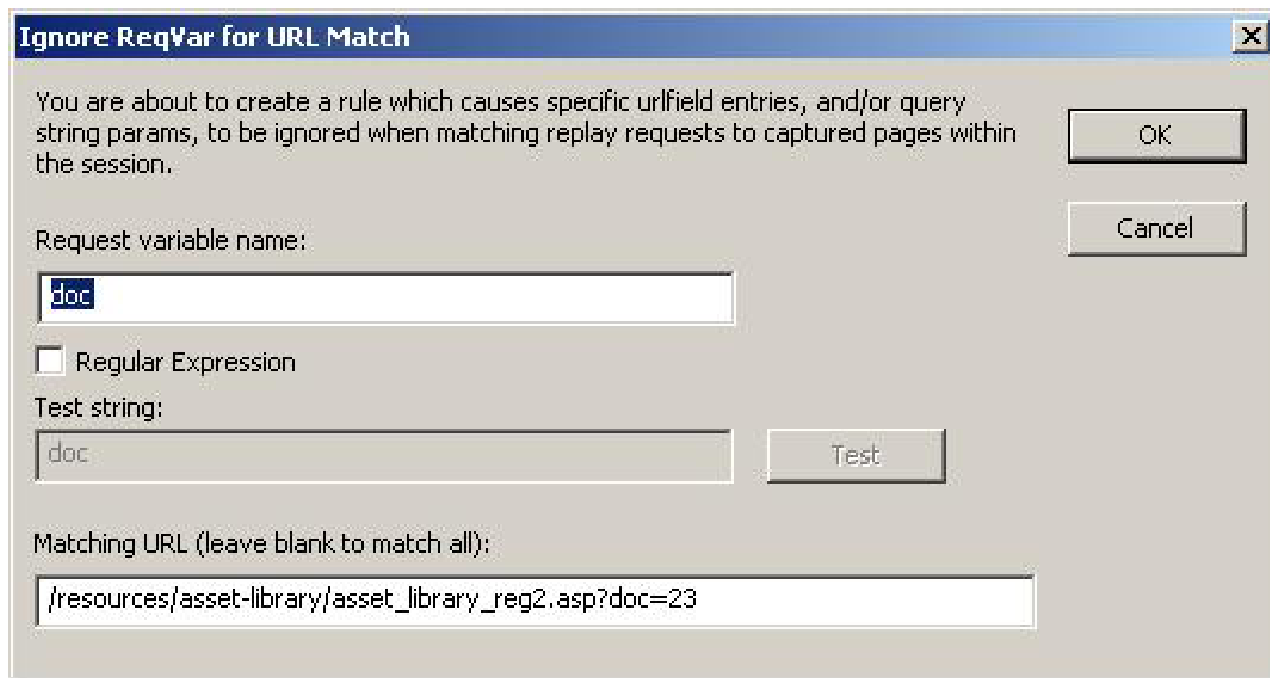


Figure 47. Ignorer la variable de requête pour la correspondance URL

3. Dans les espaces prévus à cet effet, vous pouvez entrer la variable de requête dans [urlfield] pour ignorer les raisons de faire correspondre les URL. Ces paramètres peuvent être des zones [urlfield] spécifiques, des paramètres de requête ou d'autres variables qui sont transmises au serveur avec la requête.
   a. Entrez le nom de la variable [urlfield] à ignorer. Si cette variable est trouvée dans la section, elle est ignorée afin de faire correspondre l'adresse URL.
   b. Si le nom de la variable de requête correspond à une expression régulière, cliquez sur la case à cocher. Dans la zone de texte de la chaîne de test, entrez la chaîne [urlfield] à laquelle l'expression régulière doit correspondre. Cliquez sur **Tester**. Si l'expression régulière trouve une correspondance dans la chaîne de test, un message de réussite s'affiche.
   c. Dans la zone de texte du bas, vous pouvez entrer le masque d'URL pour lequel la règle Ignorer doit être appliquée.
      - Pour ignorer cette règle de variable pour toutes les adresses URL, laissez ce champ vide.
4. Pour créer la règle, cliquez sur **OK**.
5. La règle est enregistrée sur votre profil local.
   - Pour partager cette règle avec d'autres utilisateurs de Tealeaf, elle doit être enregistrée dans le profil partagé maintenu par le serveur de recherche. Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Noms d'hôte codés en dur

L'utilisation de noms d'hôte codés en dur dans les requêtes Ajax peut générer des problèmes pour la relecture dans RTV. Dans ces cas, des entrées vides sont affichées dans les requêtes Ajax dans la colonne Source de la fenêtre Détails du chargement de la page. Lorsqu'un nom d'hôte codé en dur est utilisé, RTV ne peut pas voir les requêtes dans un contexte où les requêtes peuvent être trouvées dans les données de la session.

Il est rare d'avoir recours à un nom d'hôte codé en dur car l'omission du nom d'hôte fait que la requête est relative au nom d'hôte de la page à partir de laquelle la requête est effectuée. Pour pallier à ce problème, vous pouvez créer des règles `ResponseModify` ou `ExternalFileModify` pour supprimer le nom d'hôte du code qui génère l'URL de la requête. A l'aide d'une règle ResponseModify, vous pouvez remplacer les chaînes de l'URL (par exemple, `http://www.host.com/` par `/`).

RealiTea Viewer - relecture sur HTTPS

Afin d'assurer une relecture cohérente et complète, RTV requiert l'accès à tout le contenu associé à une session. Lorsqu'une partie ou l'intégralité du contenu est stocké sur un serveur auquel RTV n'a pas accès, il se peut que la relecture soit incomplète. Supposons qu'une session RTV fait référence à des images stockées sur un serveur protégé. Lorsque RTV tente d'accéder à ces actifs, il se peut qu'il ne soit pas en mesure de les télécharger et de les afficher dans le relecture de RTV. Ces images sont affichées comme des images manquants dans la relecture.

Il n'est pas possible d'accéder directement au contenu stocké sur un site protégé par un mot de passe ou transmis sur HTTPS. Etant donné que plusieurs sessions sont spécifiques aux paramètres de l'utilisateur, la création nouvelle d'une session à l'aide d'une connexion globale quelconque peut s'avérer impossible.

Remarque : Pour le contenu stocké sur un serveur protégé et transféré sur HTTPS, pour une relecture fidèle, il est recommandé de déplacer le contenu sur un autre serveur non protégé, où RTV peut y avoir accès. Cette pratique doit uniquement être appliquée au contenu qui ne requiert pas un stockage sécurisé selon les règles informatique de votre entreprise.

Dans la plupart des applications Web, le contenu statique tel que les feuilles de style en cascade et les images sont stockés dans un emplacement cohérent. L'approche de base consiste à déplacer de contenu vers un nouveau serveur non sécurisé puis de créer une règle de remappage hôte/port pour mapper l'hôte/le port d'origine sur le nouveau port/hôte sur le serveur non sécurisé.

Par exemple, supposons que le contenu d'origine est stocké dans `https://www.example.com/` et que le contenu est stocké dans `http://10.1.1.1/`. Après avoir copié le contenu depuis le serveur d'origine vers le nouveau serveur, vous pouvez créer une règle de remappage hôte/port au sein de votre profil pour requêter à RTV de modifier toute référence à :

```
https://www.example.com/
```

en :

```
http://10.1.1.1/
```

Remarque : Dépendant des exigences en matière de fidélité, vous devez considérer une méthode qui vous permet de conserver des images instantanées du contenu statique devenu obsolète. Par exemple, si l'application Web est mis à jour avec de nouvelles images et le contenu statique, la nouvelle version doit être stocké à l'emplacement suivant :
`http://10.1.1.2/`

Pour plus d'informations sur les règles de remappage hôte/port, voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Chapitre 3. RealiTea Viewer - Recherche de sessions

RTV vous permet de définir et d'exécuter des recherches de sessions capturées et de relire les résultats dans l'afficheur RTV.

- Une fois qu'une recherche a renvoyé des résultats, vous pouvez réaliser une sous-recherche des résultats en utilisant des paramètres récemment spécifiés. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.
- Les ensembles de sessions renvoyés sont appelés des *ensembles de résultats*, et ces ensembles peuvent être stockés, utilisés et manipulés en tant qu'unité. Voir «Gestion des ensembles de résultats dans RTV», à la page 158.

Configuration de recherche RTV

Vous pouvez configurer les options de recherche dans votre installation RTV via l'application. Lors du premier démarrage de RTV, aucun serveur de recherche n'est configuré et le bouton Rechercher affiche la boîte de dialogue Configuration de recherche initiale, comme l'illustre la figure ci-après.

- Pour ouvrir la Configuration de recherche dans une installation RTV configurée, cliquez sur le bouton Rechercher dans la barre d'outils. Puis, cliquez sur **Configuration de recherche...** au bas de la fenêtre Rechercher.

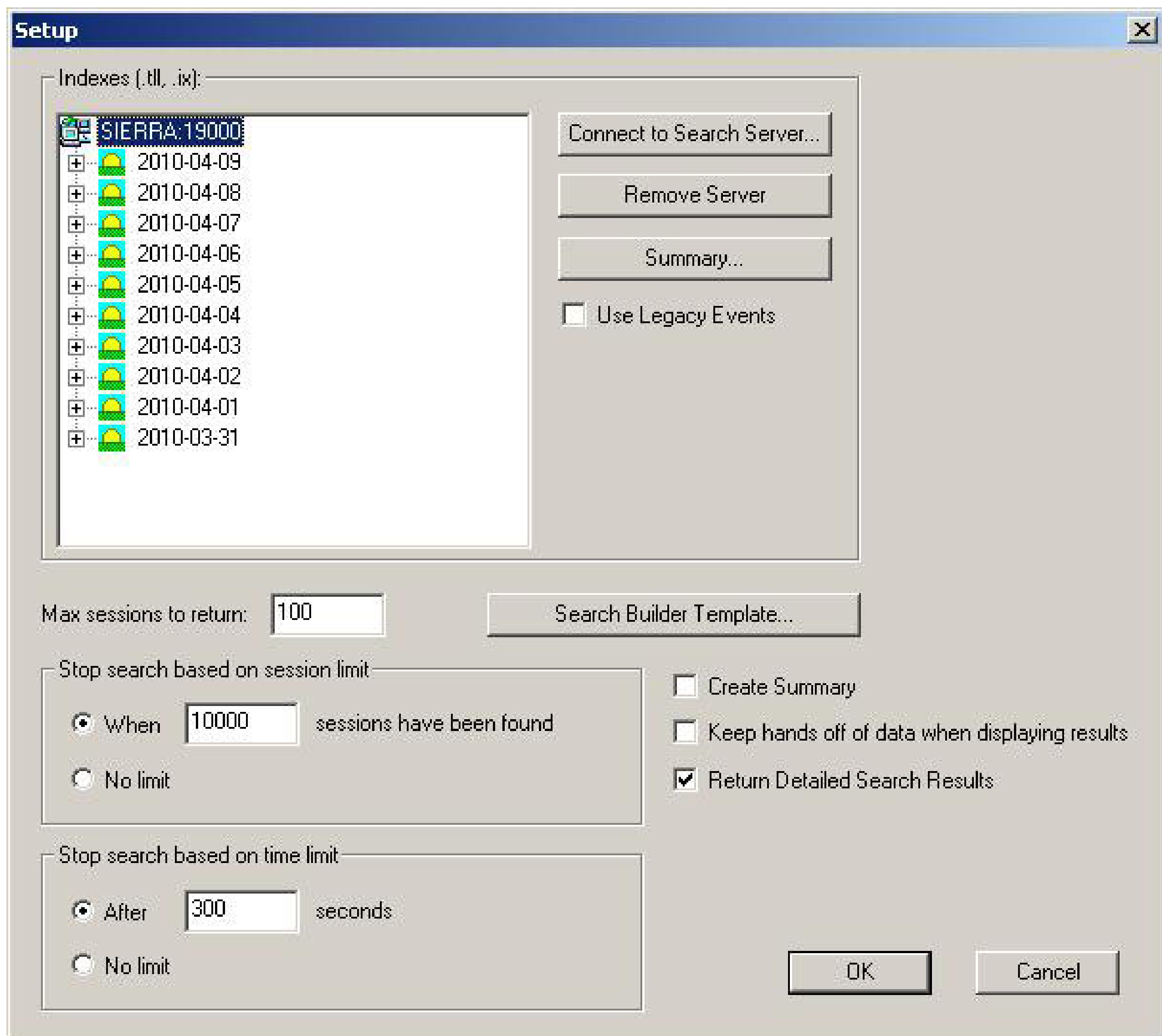


Figure 48. Exemple de la boîte de dialogue initiale de configuration de la recherche

Connexion au serveur de recherche

Les serveurs de recherche sur lesquels RTV doit soumettre les requêtes doivent être indiqués. Pour les configurer, cliquez sur **Se connecter au serveur de recherche...**. La boîte de dialogue suivante apparaît :

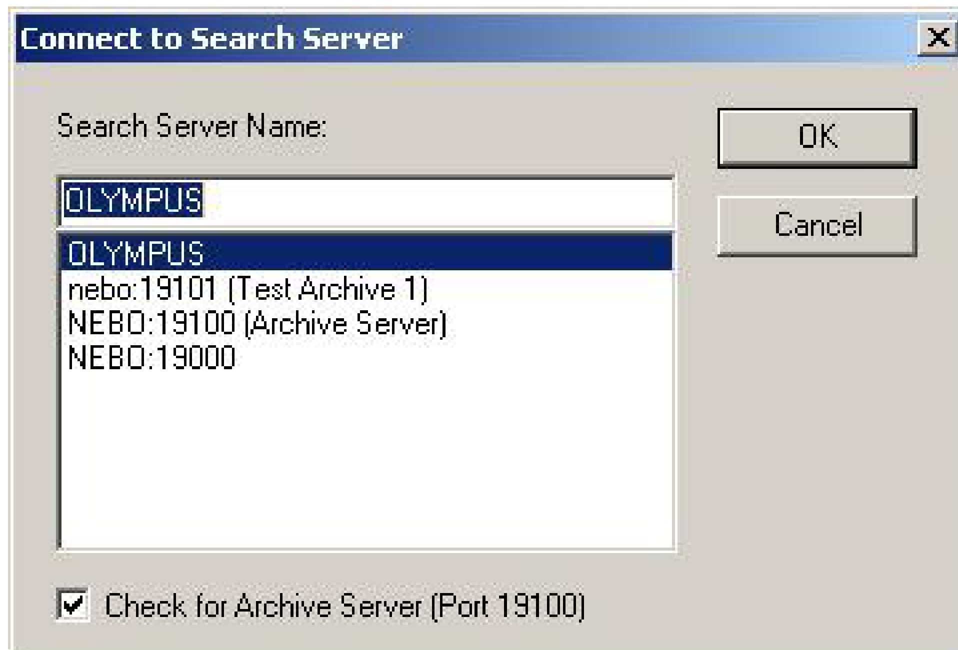


Figure 49. Connexion au serveur de recherche

Dans la zone de texte du haut, entrez le nom ou l'adresse IP de chaque serveur de recherche.

- Généralement, ce nom est celui d'un serveur de traitement ou d'un serveur tous-en-un dans le système IBM Tealeaf cxImpact.
- Ajoutez chaque serveur IBM Tealeaf cxImpact au système.

Remarque : Alors que vous pouvez manuellement ajouter des serveurs ici, vous pouvez automatiquement les ajouter via la configuration automatique à partir du serveur principal de Tealeaf. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

Remarque : Vous devez vous connecter à un seul système Tealeaf à la fois. Si vous disposez de plusieurs systèmes Tealeaf dans votre environnement, vous devez supprimer l'autre jeu de serveurs lorsque vous ajoutez un Canister provenant d'un nouveau système à la liste de Canisters, ou des résultat de recherche incorrectes risquent d'être renvoyés.

Une fois que vous avez renseigné la liste des Serveurs de recherche, la boîte de dialogue Configuration de la recherche affiche chaque serveur auquel vous pouvez vous connecter et les index disponibles sur chaque serveur de recherche.

Remarque : RTV soumet toutes les recherches en parallèle avec chaque Canister actif. Il ne supprime pas des sessions en double dans les Canisters des résultats de la recherche.

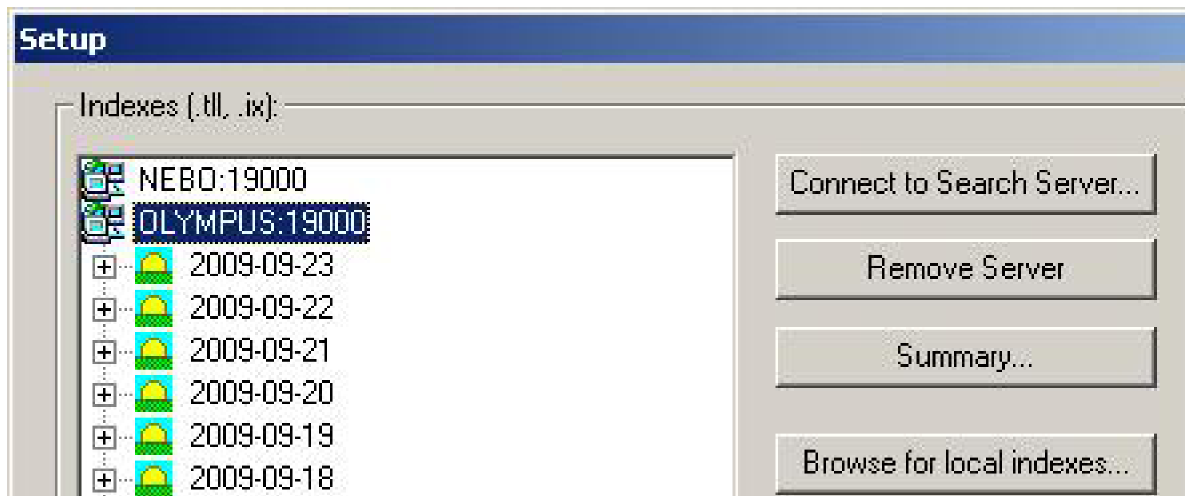


Figure 50. Boîte de dialogue Configuration de la recherche

Supprimer un serveur

Pour supprimer un serveur de la liste de recherche, sélectionnez un nom de serveur et cliquez sur **Supprimer le serveur**.

Récapitulatif

Pour afficher un récapitulatif des index d'un serveur, sélectionnez le serveur de recherche dans le panneau Indexes et cliquez sur **Récapitulatif**.

RTV génère une page HTML et affiche des informations sur tous les index disponibles sur le serveur sélectionné. Ce récapitulatif affiche :

- Le nombre d'index qui existent sur ce serveur de recherche
- Le nombre de sessions dans chaque index
- La plage de dates couverte par chaque index
- Le style d'indexation (rapide ou étendue)
- La taille totale, en octets, de chaque index et le total de tous les index

Informations récapitulatives concernant tous les index :

Zone d'en-tête
: **Description**

`TLL written at`
: Horodatage indiquant quand le Récapitulatif a été généré

`Total Indexed Documents`
: Nombre total de documents actuellement indexés sur le serveur de recherche

`Total Indexes`
: Nombre total d'index stockés sur le serveur

`Total Index Size(bytes)`
: Taille totale en octets des index stockés sur le serveur

IndexStyle
Le style d'indexation :
- `FastRsp` - indexation standard
- `Full` - indexation étendue (style déprécié)

Sous le Récapitulatif, vous trouverez des informations détaillées sur les index individuels actuellement accessibles au serveur de recherche interrogé.

Zone d'index
Description

Day La date concernée par l'index au format `AAAA-MM-JJ`

Index Nom d'index

Valid Si la valeur est `True`, l'index a passé la dernière exécution de IndexCheck et est considéré valide pour l'utilisation.

InUse Si `True`, l'index est utilisé par le serveur de recherche.

Docs Nombre de documents contenus dans l'index

Size Taille de l'index en octets

Session Indexes
Les ID de session Canister des sessions stockées dans l'index

From Horodatage de la première occurrence stockée dans l'index

To Horodatage de la dernière occurrence stockée dans l'index

Durée L'intervalle de temps couvert par l'index au format `HH:MM:SS`

Total Docs
Nombre total de documents dans l'index
- Cette valeur est différente de la valeur `Docs` uniquement si plusieurs index sont écrits pour une seule date.

Total Size
Taille totale de l'index en octets
- Cette valeur est différente de la valeur `Docs` uniquement si plusieurs index sont écrits pour une seule date.

Utilisation des événements existants

Pour rechercher des événements préalables à la version 8.0, cochez la case Utiliser les événements existants. Les recherches sont composées au format existant et sont soumises au serveur de recherche sélectionné.

Maximum de sessions à renvoyer

Lorsque vous lancez une recherche vaguement indiquée, vous pouvez extraire plusieurs sessions. Le téléchargement de tous les éléments renvoyés dans RTV et leur affichage risque de prendre beaucoup de temps et peut consommer toute la mémoire disponible. Vous pouvez donc utiliser ce paramètre pour limiter le nombre de sessions que RTV doit afficher.

- Le paramètre Maximum de sessions à renvoyer contrôle le nombre de sessions à télécharger de chaque serveur de recherche. La valeur par défaut est de `100` sessions.

  Remarque : Une limite de pas plus de 10,000 sessions est recommandée. Lorsqu'une recherche vague est lancée sans nombre maximal de sessions, la mémoire limitée disponible du serveur de recherche peut rapidement être consommée, entraînant la défaillance de l'unité d'exécution du service de recherche.

Modèle de générateur de recherche

Le modèle de générateur de recherche est utilisé pour générer des zones qui seront utilisées sous l'onglet **Générateur de recherche**. Voir «RealiTea Viewer - Modèles de recherche», à la page 151.

Arrêter la recherche selon le nombre maximal de sessions

Lorsque vous configurez ce paramètre, les recherches sont terminées lorsque le nombre indiqué de sessions correspondant à la requête de recherche est trouvé.

- Par défaut, RTV complète des recherches exhaustives. Puisque vous pouvez annuler une recherche et renvoyer les sessions trouvées jusqu'à présent, vous pouvez retenir les paramètres par défaut dans la plupart des situations.

Arrêter la recherche en fonction de la limite de temps

L'exécution d'une recherche exhaustive sur plusieurs index peut prendre un peu de temps. Vous souhaitez peut-être extraire et utiliser les résultats avant que des recherches volumineuses soient complétées. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour terminer des recherches après un certain nombre de secondes (configurable).

Génération de récapitulatif

L'activation de l'option de génération de récapitulatif ordonne à RTV de générer une page récapitulant les résultats de votre recherche. Ce récapitulatif fournit des informations sur la recherche exécutée, y compris le nombre de pages et de sessions qui correspondent à la requête, la date/heure de la première et de la dernière session, les sessions les plus longues en terme de durée et la session la plus volumineuse en terme de nombre de pages.

Search007

(Hit Count is greater than 100)
((TltStsNumHits contains 100~~4096)) and (xfilter (word tltslus1970_1176350400~~tltslus1970_1176955199))
Displaying 3 sessions of 3 word hits in 3 sessions
Generate detailed session summary

Result Summary

Result	Count
PageCount	3
Total	3

Session Summary

Pages Found	2
Sessions Found	3
Earliest Hit	04/12/2007 03:12:15 PM
Latest Hit	04/18/2007 02:14:17 PM
Longest Session (time)	00:00:07
Largest Session (# pages)	324 pages

Figure 51. Exemple de récapitulatif avec les résultats

Keep hands off data when displaying results

Lorsque ce paramètre est activé, RTV n'extrait pas les données de chaque session lorsqu'elle charge les résultats de la recherche. Ce paramètre accélère considérablement le chargement des résultats de la recherche. Lorsqu'il est activé, les données de session sont chargées lorsque vous cliquez deux fois sur la session pour la relire.

- Utilisez ce paramètre si vous rencontrez des insuffisances de mémoire pendant les recherches ou si vous effectuez de grandes recherches régulièrement.

  Remarque : Lorsque ce paramètre est activé, RTV n'est pas en mesure d'assembler des informations complètes sur la zone pour les résultats des mots individuels dans le panneau du bas.

Renvoyer des résultats détaillés de la recherche

Lorsqu'activée, cette option contrôle si RTV affiche le panneau Segment de session d'occurrence dans la deuxième moitié de la vue du segment de session.

- Cette option est activée par défaut.

Autres options de recherche RTV

Des options de recherche supplémentaire associées à la syntaxe de recherche peuvent être configuré via RTV. Voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.

RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions

RTV peut rechercher des sessions qui sont stockés dans le magasin de données IBM Tealeaf cxImpact. RTV émet une requête de recherche auprès du serveur de recherche, qui renvoie un jeu de sessions correspondant aux contraintes de la recherche.

Remarque : La recherche des données de session dans le IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer est destinée aux utilisateurs avancés qui peuvent générer des requêtes dtSearch personnalisées via le générateur de requêtes de Recherche avancée. Pour la plupart des fonctions de recherche, Tealeaf recommande l'utilisation de la recherche basée sur le Portail, à partir duquel les sessions peuvent être chargées dans RTV. Voir la rubrique "Recherche des données de session" du manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

- Pour lancer une recherche de sessions actives ou terminées, cliquez sur le bouton Rechercher dans la barre d'outils ou sélectionnez **Edition** > **Search Completed Sessions...** dans le menu RTV.

Lorsque vous ouvrez la recherche, vous pouvez indiquer les critères à utiliser pour rechercher les données de session Tealeaf.

- La requête de recherche peut contenir un maximum de six paramètres.
- Vous pouvez également rechercher des sessions actives en utilisant un ensemble réduit de paramètres de requête. Voir «Recherche de sessions actives dans RTV», à la page 128.
- Il est possible d'indiquer des critères de recherche plus détaillés via l'onglet Recherche avancée. Voir «Onglet Recherche avancée», à la page 129.
- Voir «Indication d'une recherche dans RTV», à la page 119.

L'ensemble de sessions renvoyées par le serveur de recherche est appelé le *segment de session de recherche*. La liste des sessions est affichée dans le panneau Segment de session.

- Le segment de session de recherche peut inclure des sessions provenant de chaque serveur IBM Tealeaf cxImpact recherché.
- Le nombre maximal de sessions renvoyées par chaque serveur de recherche peut être configuré par chaque utilisateur de RTV. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.
- Voir «Résultats de recherche dans RTV», à la page 135.

Les sessions chargées dans RTV et affichées dans le panneau Segment de session peuvent être recherchées à l'aide de l'outil Subsearch. Vous pouvez rechercher un texte arbitraire dans les blocs Requête ou Réponse d'un segment de session de recherche en utilisant l'outil Subsearch.

- Il peut être utilisé pour examiner toutes les paires nom-valeur trouvées dans les sessions sélectionnées pour des combinaisons spécifiques.
- Voir «Recherche secondaire», à la page 133.

Indication d'une recherche dans RTV

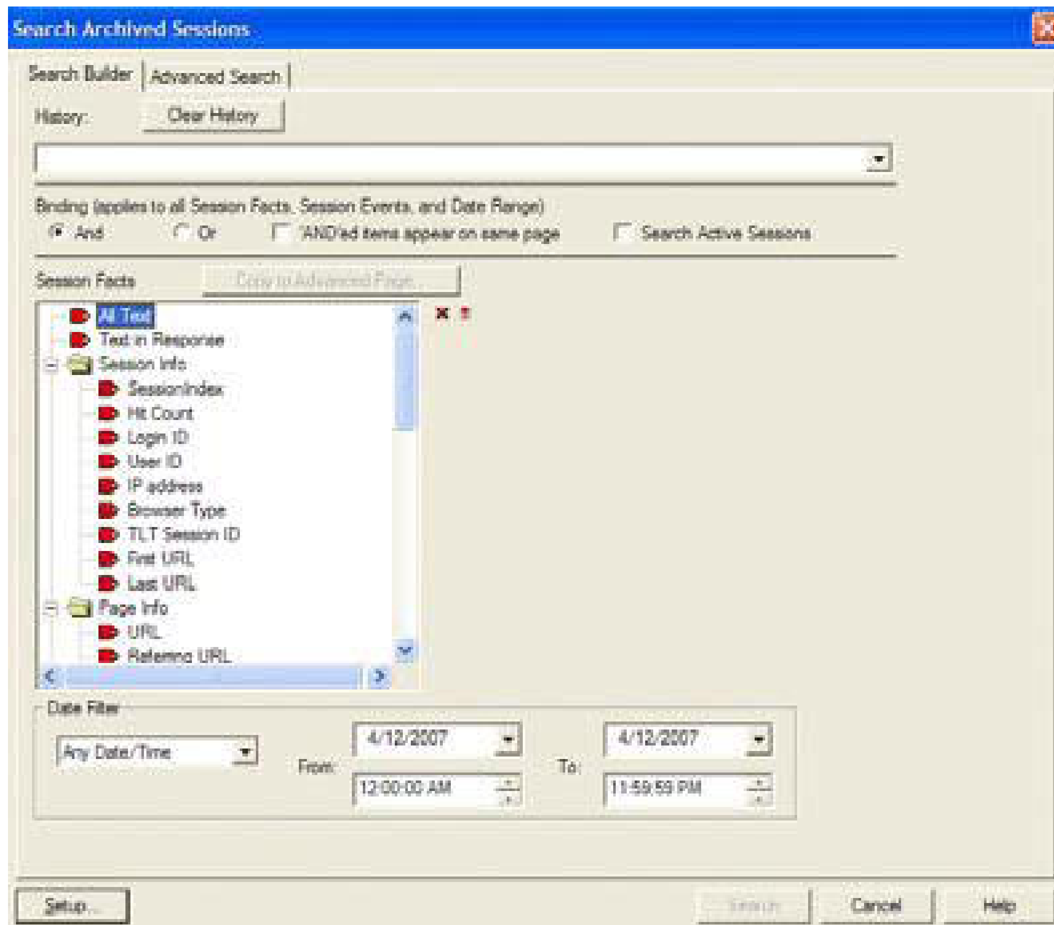


Figure 52. Recherche dans RTV

La fenêtre de Recherche offre à l'utilisateur RTV deux approches différentes pour créer les termes de recherche, disponibles sous les différents onglets.

- *Générateur de recherche :* L'onglet Générateur de recherche crée les requêtes en utilisant les termes de recherche prédéfinis. Voir «Onglet Générateur de recherche», à la page 120.
  - Par défaut, la recherche RTV lance des recherches dans les sessions terminées. En option, vous pouvez choisir de rechercher des sessions actives en utilisant un jeu de paramètres réduit. Voir «Recherche de sessions actives dans RTV», à la page 128.
- *Recherche avancée :* L'onglet Recherche avancée permet la création de la requête de recherche en entrant les termes de recherche sous forme de texte. Voir «Onglet Recherche avancée», à la page 129.
- Les deux onglets comprennent un contrôle historique et un filtre de date.
  - Voir «Historique de la recherche», à la page 127.
  - Voir «Filtre de date», à la page 127.
- Lorsque vous utilisez la recherche de RTV pour la première fois, vous serez peut-être appelé à configurer les paramètres de recherche. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.

Onglet Générateur de recherche

Vous pouvez composer les termes d'une recherche à l'aide des termes de recherche prédéfinis dans le générateur de recherche.

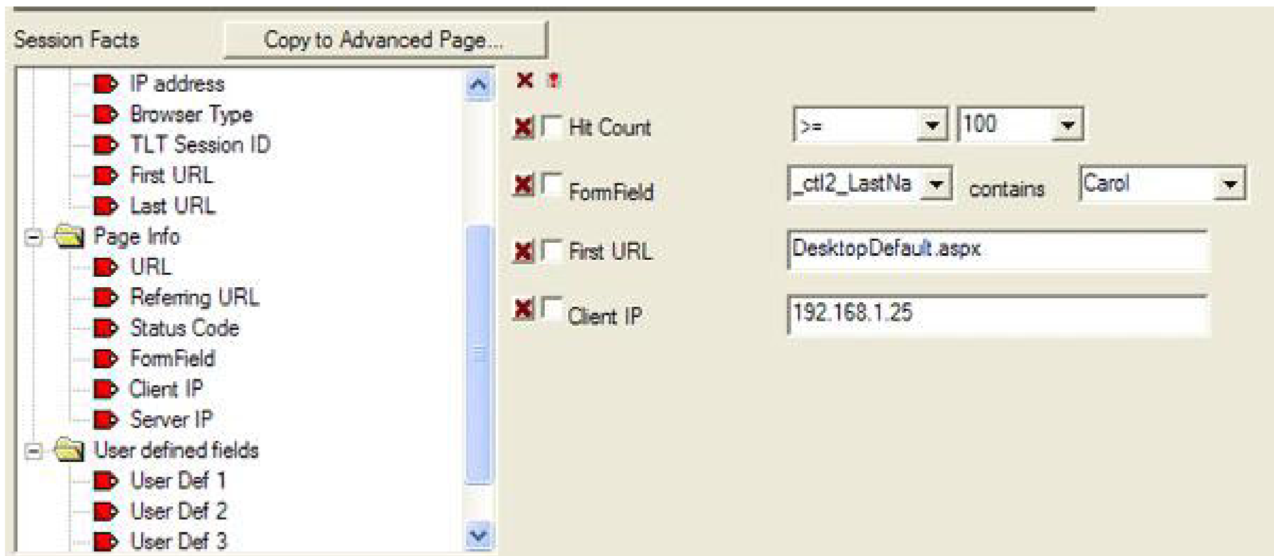


Figure 53. Générateur de recherche

- Pour ajouter un terme de recherche, cliquez deux fois dessus. Le terme est ajouté à droite de la fenêtre. Entrez la valeur à rechercher.
- Une syntaxe dtSearch valide est acceptée comme valeur. Vous pouvez utiliser des caractères génériques et des expressions régulières.
  - En général, indiquez un minimum de texte requis pour produire des résultats satisfaisants ; les termes de recherche trop longs contenant des mots superflus mettent plus de temps à renvoyer les mêmes résultats ou des résultats légèrement améliorés.
  - Pour appliquer un `NOT` logique au terme de recherche, cochez la case correspondante.

    Remarque : L'utilisation d'un opérateur `NOT` dans une recherche de valeurs de zone peut ralentir le temps de réponse. Le moteur de recherche sous-jacent doit extraire toutes les valeurs possibles pour la zone et ensuite appliquer l'opérateur `NOT` pour générer de bons résultats.
- Pour supprimer le terme, cliquez sur l'icône X.
- Après avoir sélectionné un ensemble de termes de recherche, il se peut que vous deviez modifier et affiner les termes dans la boîte de dialogue Recherche avancée. Pour affiner les termes, cliquez sur **Copy to Advanced** pour copier les termes de recherche dans l'onglet Recherche avancée. Voir «Onglet Recherche avancée», à la page 129.

Remarques sur la recherche RTV

- RTV limite les recherche unique à un maximum de six termes de recherche.
- Tous les événements Tealeaf définis sont répertoriés et peuvent être ajoutés comme termes de recherche.

  Remarque : Pour limiter la taille de l'index, les mots indexés sont tronqués à un maximum de 32 caractères chacun. Les mots plus longs sont tronqués à 32 caractères pour correspondre aux termes de recherche de l'index et sont soumis sans solliciter l'utilisateur. Les administrateurs Tealeaf peuvent modifier cette limite à travers les options de configuration de la configuration du service d'indexation. Voir "Système de gestion Tealeaf" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Si la fusion automatique des fragments est activée, l'utilisation de l'option NOT peut afficher des résultats incorrects. Si lorsque vous recherchez l'absence d'un terme de recherche dans la session vous obtenez un vrai résultat et qu'un fragment associé renvoie un faux résultat (signifiant que le terme est présent dans le fragment), la session et le fragment sont répertoriés dans les résultats, même si le terme est affiché dans le fragment. Evitez d'utiliser l'opérateur NOT lorsque les sessions sont fragmentées.
  - En général, les recherches à l'aide des termes de recherche Booléen peuvent être appliquées à un seul fragment de session, car le moteur de recherche sous-jacent n'a pas conscience de la fragmentation. Si la session contient plusieurs fragments, les résultats de la recherche risquent d'être imprécis. Via RTV, vous pouvez extraire les résultats de recherche pour un terme de recherché et ensuite réaliser une sous-recherche sur l'autre terme dans les sessions renvoyées.
  - Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.
- Lorsque vous recherchez des URL, supprimez les signes de ponctuation suivants de l'URL : :
  - Les deux points (:)
  - Les points d'interrogation (?)
  - Le signe égal (=)
  - Les perluètes (&)

Termes de recherche de liaison

Vous pouvez définir comment les termes de recherche sont combinés comme suit en utilisant l'onglet Générateur de recherche :

1. ET
2. OU
3. Et sur la même page

OU : La liaison OR est utilisée pour rechercher toutes les combinaisons des termes de recherche affichées dans la même session. Si une page contient un des termes de recherche, il est affiché dans le segment de session de recherche.

ET : La liaison AND est utilisée pour rechercher tous les termes de recherche affichés dans la même session. Pour apparaître dans les résultats, les termes de la recherche peuvent apparaître sur les différentes pages de la session. Une page doit contenir tous les termes de recherche combinés avec AND.

Et sur la même page :
Vous pouvez indiquer tous les termes de recherche qui doivent être affichés sur la même page de la session à l'aide de la liaison Et sur la même page (AOSP).

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser l'opérateur NOT dans les termes de recherche pour une recherche Et sur la même page.

Remarque : la liaison AOSP n'est pas disponible sous l'onglet Recherche Avancée, uniquement sous l'onglet Générateur de recherche.

La séquence suivante décrit comment RTV gère la requête AOSP :

1. RTV émet une requête de recherche auprès des serveurs de recherche en indiquant tous les termes de recherche combinés avec AND dans la session. Chaque session renvoyée contient tous les termes quelque part dans le fragment de session.
2. Les serveurs de recherche renvoient le nombre maximal de sessions à renvoyer. RTV examine chaque session renvoyée et ignore les sessions qui ne contiennent pas tous les termes de la recherche sur la même page.

   Remarque : Lorsque vous effectuez une recherche AOSP, ne cliquez pas sur le bouton Annuler pendant que RTV traite les résultats, sinon le jeu de résultats risque d'être corrompus.

Ce processus de recherche en deux étapes requiert une construction précise de vos requêtes. Générez votre requête pour rechercher le véritable sous-ensemble d'événements sur la même page, de sorte que AOSP n'ait pas à trier parmi plusieurs sessions non pertinentes.

- Le paramètre relatif au nombre maximal de sessions renvoyées affecte cette fonction. Etant donné que les serveurs de recherche ne peuvent pas renvoyer plus que le nombre maximal de sessions, les résultats peuvent simplement être un sous-ensemble du jeu complet de sessions correspondantes. Il se peut que ce sous-ensemble n'inclue pas les fragments de session avec tous les termes sur la même page, même s'ils existent.

Recherche des données d'événement

Sous l'onglet Générateur de recherche, vous pouvez indiquer des recherches d'événements et des valeurs d'événement, ainsi que les dimensions et les valeurs de dimension associées à des événements spécifiques.

- Les événements sont organisés en groupes appelés *libellés d'événement* . Sous l'onglet Générateur de recherche, les étiquettes d'événement sont les noeuds de dossier. Ils sont répertoriés sous les groupes de recherche qui sont définis dans le modèle de recherche.
- Il est impossible de rechercher des événements qui ne sont pas configurés pour être accessibles à la recherche & au signalement.
- Dans les sessions actives, il est impossible de rechercher des sessions qui sont définies pour se déclencher dans le déclencheur `Fin de session` ou `Dernière occurrence`.
- Pour plus d'informations sur la configuration des événements, consultez la rubrique "Onglet Evénements TEM" dans le manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

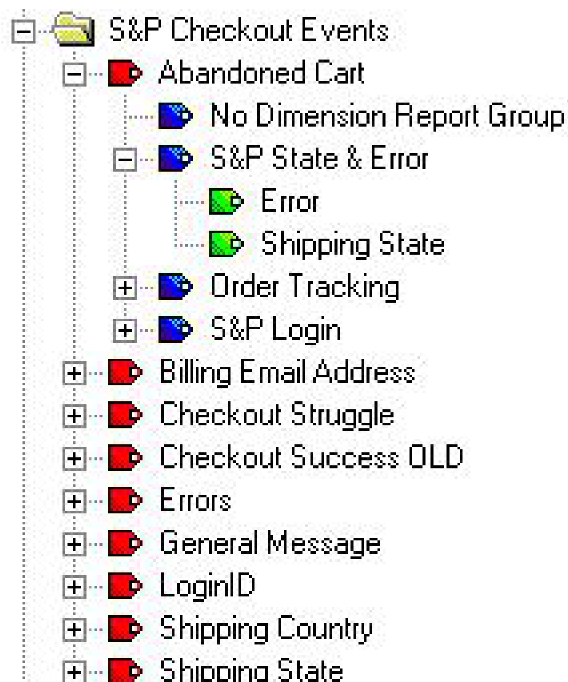


Figure 54. Recherche d'événements, de groupes de rapports et de dimensions

Dans la capture d'écran qui précède, l'étiquette d'événement `S&P Checkout Events` contient l'événement `Chariot abandonné`. Cet événement est associé à deux groupes de rapport. Le groupe de rapport, la valeur de l'événement et les valeurs des dimensions sous-jacentes constituent un *fait*.

1. `No Dimension Report Group` - tous les événements sont associés à ce groupe de rapport par défaut. Ce fait est enregistré dans chaque instance de chaque événement.
2. `S&P State & Error` - Sous cette référence du groupe de rapports, l'on retrouve deux dimensions :
   a. `Erreur`
   b. `Shipping State`

Lorsque vous sélectionnez l'entité du groupe de rapports dans le Générateur de recherche, vous choisissez de rechercher ce fait pour la valeur d'événement indiqué.

- Vous ne pouvez pas rechercher des groupes de rapports comme une entité.

Pour chaque événement indiqué dans l'onglet Générateur de recherche, vous pouvez cliquer pour développer la balise de l'événement pour afficher les attributs du fait sous-jacent, ce qui comprend les valeurs d'événement et les dimensions associées ainsi que les valeurs de dimension.

- Pour ajouter un de ces éléments à la recherche, double cliquez dessus. Cela peut également faire basculer l'affichage d'un terme sous-jacent.

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez revoir les éléments associés à des événements sous l'onglet Générateur de recherche et le type de recherche pouvant être réalisé.

- Un exemple de requête pour dtSearch est également répertorié.

Tableau 10. Recherche des données d'événement.

Icône	Description	Type de recherche	Requête dtSearch	Remarques
	étiquette d'événement	non	sans objet	Elément d'organisation pour l'affichage uniquement
	événement	existence	`TLFID contient 271`	Recherche de l'événement affiché par ID d'événement interne (271)
	valeur d'événement	existence et valeur	`hit//TLFID_272/ TLFactValue contient example.com`	Recherche l'existence d'événements (si la zone est vide) et des valeurs spécifiques (si elles sont renseignées) dans les faits enregistrés dans la requête
	valeur de dimension (hashed)	valeur	`hit//TLFID_272/ TLDimHash1 contains 35fcc022f293e102 ok6af20501de189d88`	Recherche des valeurs hachées spécifiques dans les faits enregistrés dans la requête.

Recherche d'autres types de données

Ces informations décrivent les types de données que vous pouvez rechercher dans RTV.

Recherche de valeurs numériques

Remarque : Lorsque vous recherchez des valeurs numériques, les valeurs sont traités comme des entiers. L'utilisation de valeurs de virgule flottante (par exemple, `9.99`) peut générer des faux positifs.

- Dans la plupart des zones, les entiers sont requis par l'interface.
- Certaines zones, telles que les zones de valeur d'événement, peuvent contenir des données numériques ou texte, dépendant du type de zone, ce qui signifie que la restriction applicable à l'entier ne peut être imposée par l'interface utilisateur. Pour des valeurs d'événements qui attendent des valeurs numériques, toutes les valeurs entrées sont converties en entier.
- Les zones d'attributs de session sont stockées sous forme de données texte, peu importe le type de valeur qu'elles contiennent.

Recherche de zone de formulaire

Vous pouvez indiquer le nom d'une balise d'entrée et sa valeur dans le terme FormField, sous le noeud Informations sur la page. Vous pouvez rechercher des pages où les visiteurs entrent des valeurs spécifiques pour des entrées dans FormField.

Recherche d'annotations

Vous pouvez rechercher des sessions qui sont basées sur des annotations faites par les utilisateurs de Tealeaf. Les annotations sont une méthode efficace de suivre des activités associées à des sessions spécifiques.

Remarque : Une fois qu'une annotation est enregistrée dans un session, cette dernière doit être indexée ou réindexée avant que l'annotation ne soit disponible à travers la recherche. Il est impossible de rechercher des annotations dans des sessions actives.

Remarque : Pour rechercher des annotations enregistrées dans une session, l'option de fusion automatique dans RTV doit être désactivée. Voir «Onglet Relecture», à la page 208.

- Pour plus d'informations sur l'ajout d'annotations à une session via RTV, voir «Annotations dans RTV», à la page 202.
- Vous pouvez également rechercher des annotations via le Portail. Voir la rubrique "Recherche des données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Sous l'onglet Générateur de recherche, les termes de recherche suivants sont sous le noeud d'informations sur la session :

- *Annotations* - Utilisez cette zone de texte pour entrer des termes de recherche pour une annotation spécifique. Les caractères génériques sont acceptés.
- *Auteurs d'annotation* - vous pouvez également rechercher l'auteur de l'annotation selon l'ID utilisateur Tealeaf de l'auteur.

Si les zones ci-dessus ne sont pas disponibles dans votre modèle de recherche, vous pouvez rechercher des annotations et leurs auteurs en entrant le mot clé de recherche approprié pour ces éléments de recherche dans la zone All Text.

- Voir la rubrique "Recherche de mots clés" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Recherche de décomptes de session

Si vous effectuez une recherche dans un grand jeu de données ou que vous êtes uniquement intéressé par les décomptes, vous pouvez configurer RTV de sorte qu'il renvoie uniquement le nombre de sessions correspondant aux critères de recherche, plus une session exemple.

Procédez comme suit pour configurer RTV :

1. Dans la barre d'outils de RTV, cliquez sur le bouton **Rechercher**.
2. Dans le Générateur de recherche, cliquez sur **Configuration...** au bas de la fenêtre.
3. Dans la fenêtre Configuration de la recherche, entrez 1 pour le nombre maximum de sessions à renvoyer.

   Remarque : Vous ne pouvez pas définir le nombre maximum de sessions à renvoyer sur `0`.
4. Décochez la case **Créer un récapitulatif**.
5. Décochez la case **Renvoyer des résultats de recherche détaillés**.
6. Cliquez sur **OK**.

Lorsque les recherches sont exécutées à l'aide de ces options, les ensembles de résultats renvoyés incluent une seule session exemple et des décomptes de sessions et d'occurrences de mots.

Recherche d'adresses IP

Si vous le souhaitez, vous pouvez créer des zones de recherche RTV pour rechercher des adresses IP dans des sessions terminées au format IPv4, IPv6, ou les deux.

Remarque : Avant de pouvoir rechercher des adresses IPv6 mises en forme, vous devez mettre à jour les modèles de recherche utilisés dans RTV. Voir «RealiTea Viewer - Modèles de recherche», à la page 151.

Les zones suivantes doivent être ajoutées :

Tableau 11. Recherche d'adresses IP

Nom de zone	Mot clé de recherche	Description
`Adresse IP`	`ipv6_remote_addr`	Recherche les adresses IP au format IPv6 ou IPv4 : • Pour les adresses IPv6 insérées dans cette zone, les valeurs sont étendues, si elles sont condensées et sans rembourrages pour assurer une longueur de chaîne cohérente. • Pour les adresses IPv4 insérées dans cette zone, les valeurs sont développées dans une mise en forme de style IPv6, dans laquelle chacun des quatre octets de l'IPv4 est dispersée dans les quatre derniers groupes du format IPv6 à 8 groupes. • Les plages et les caractères génériques sont admises pour cette zone.
`Adresse IP (existante)`	`tltstsipaddr`	Recherche les adresses IP au format IPv4 • Les données entrées dans les zones de ce type ne sont pas rembourrées et sont normalisées en une chaîne unique de chiffres avant d'être soumise à la recherche.

Exemples :

Tableau 12. Recherche d'adresses IP

Nom de zone	Valeur exemple	Description
`Adresse IP`	`fe80::020b:dbff:fe93:a461-a465`	Recherche des adresses dans une plage de valeurs indexées : `fe80 0000 0000 0000 020b dbff fe93 a461~~a465` **Remarque :** Pour les adresses IPv6, vous pouvez indiquer des plages dans un ou plusieurs groupes selon les besoins.

Tableau 12. Recherche d'adresses IP (suite)

Nom de zone	Valeur exemple	Description
Adresse IP (existante)	127.0.0.1	Recherche une adresse IPv4 unique : 127000000001 **Remarque :** Pour les adresses IPv4, la recherche dans des plages d'adresses n'est pas prise en charge.

Pour les sessions actives, aucune indexation n'est réalisée sur ces zones. Par conséquent, les adresses IP, peu importe le format, sont traitées comme des chaînes de texte.

Historique de la recherche

RTV conserve une historique de vos dernières recherches. Cette historique est conservée à travers les sessions RTV et est disponible dans le menu déroulant au bas de l'onglet Générateur de recherche.

- L'onglet Générateur de recherche et l'onglet Recherche avancée conserve des historiques distinctes.

Un exemple est illustré sur la figure suivante.

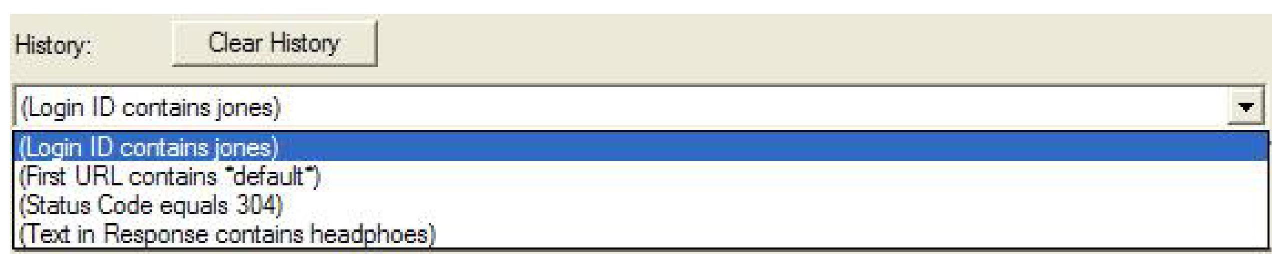


Figure 55. Générateur de recherche

Vous pouvez sélectionner une de ces recherches précédemment lancées dans le menu déroulant, ce qui fait que les zones sont renseignées dans l'onglet Générateur de recherche.

- Pour supprimer la liste, cliquez sur **Effacer l'historique**.

Filtre de date

Au bas des deux onglets de recherche, le filtre de Date/Heure peut être utilisé pour filtrer la plage de dates pour la recherche indiquée. La sélection appropriée du filtre Date/Heure est importante pour une recherche efficace.

- Il existe un certain nombre de périodes prédéfinies disponibles dans la liste déroulante.

Si vous recherchez une période spécifique pour la recherche, vous pouvez sélectionner un plage de date/heure personnalisée en utilisant les options De et A dans le filtre de date.



Figure 56. Filtre de date

Recherche de sessions Pre-Release 8.0

Si vous avez mis à niveau votre solution Tealeaf depuis une version Pre-Release 8.0, vos serveurs de traitement (Canisters) peuvent continuer à conserver des données de session dans l'ancien format pour quelques temps.

Lorsque vous configurez une recherche dans votre version de RTV mise à niveau, l'application interroge le serveur de recherche sur la date de la mise à niveau de la solution Tealeaf. Les Canisters sont ensuite recherchés selon l'horodatage de la mise à niveau, dans l'ancien format pour les sessions antérieurs à la date de la mise à niveau et dans le nouveau format pour les sessions survenues après la date de mise à niveau.

- Les recherches incluant des zones d'attribut de session sont automatiquement remises en forme pour rechercher les informations appropriées relatives aux attributs de session qui sont basées sur l'horodatage de la mise à niveau.

Remarque : Si vous effectuez une recherche dans un Canister qui n'a pas été mis à niveau (version Pre-Release 8.0), vous pouvez configurer le Générateur de recherche de sorte qu'il soit renseigné avec des événements et des structures d'événements dans l'ancien format pour la recherche dans un Canister qui n'a pas été mis à niveau. Voir «Utilisation des événements existants», à la page 115.

Les sessions renvoyées sont livrées à RTV pour être affichées dans une seule liste de sessions.

Recherche de sessions actives dans RTV

Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer la recherche pour examiner uniquement les sessions actives dans le Canister à court terme.

- Pour rechercher uniquement les sessions actives, cochez la case Rechercher des sessions actives.

Remarque : Etant donné que les sessions à rechercher ne sont pas fermées et qu'elles sont indexées, les zones de recherche suivantes ne sont pas disponibles dans la recherche de sessions actives :

- Evénements Fin de session
- Evénements Dernière occurrence
- Evénements qui enregistrent la dernière valeur

Onglet Recherche avancée

Sous l'onglet Recherche avancée, vous pouvez indiquer des mots indexés spécifiques ainsi que des zones indexées à rechercher et leur appliquer des combinaisons d'opérateurs. La recherche avancée permet une spécification bien plus précise des critères de recherche.

- Pour plus d'informations sur les termes que vous pouvez indiquer dans la recherche, consultez la rubrique "Mots clés de recherche" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Pour plus d'informations sur la spécification des critères de recherche via des zone de saisie, voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.

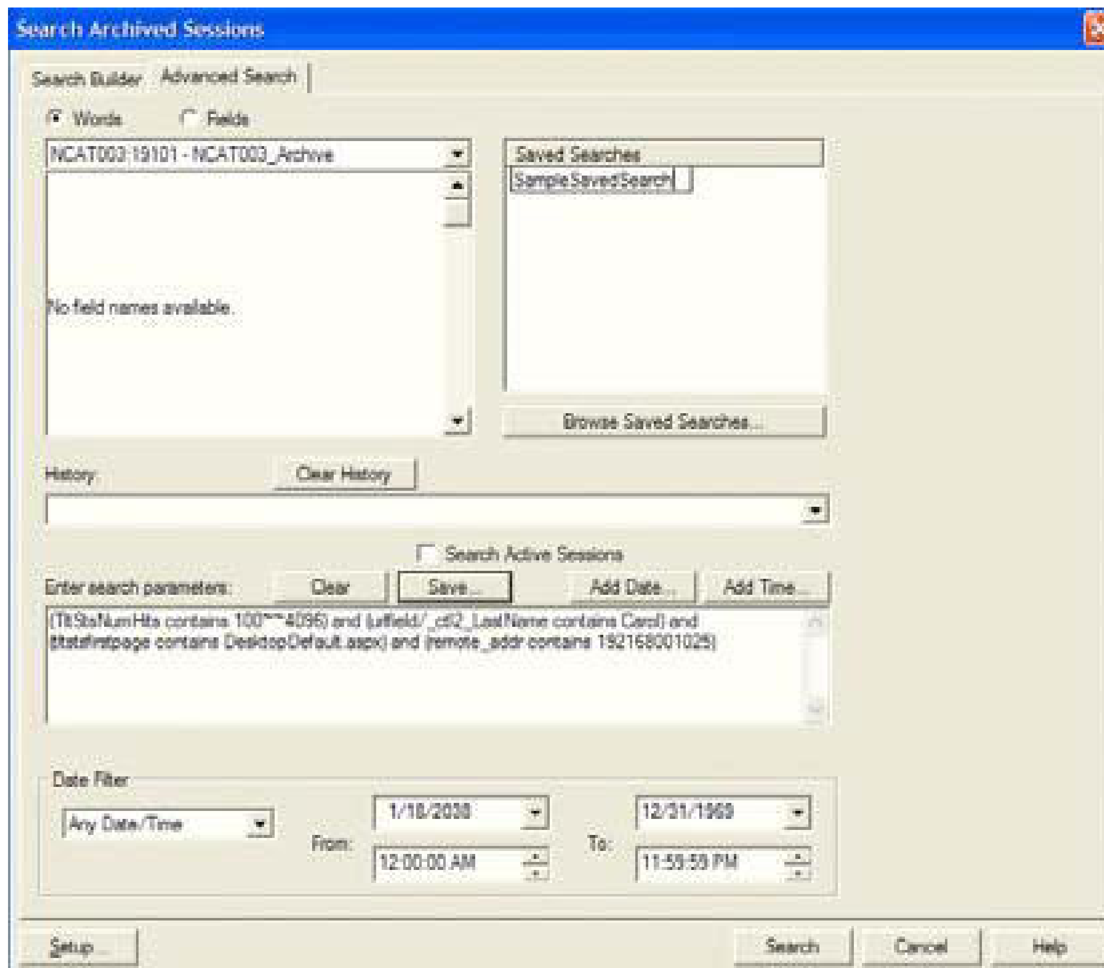


Figure 57. Recherche avancée

- Vous pouvez sélectionner des mots ou des zones spécifiques parmi les index disponibles dans le Canister sélectionné. Voir «Termes indexés», à la page 130.
- Vous pouvez entrer des termes de recherche en utilisant un bloc de texte simple. Voir «Paramètres de recherche», à la page 130.

- L'onglet Recherche avancée conserve son historique de recherche, qui fonctionne comme l'historique de recherche dans l'onglet Générateur de recherche. Voir «Historique de la recherche», à la page 127.
- Vous pouvez appliquer des filtres de date et d'heure à vos critères de recherche indiqués. Voir «Filtre de date», à la page 127.
- Vous pouvez également indiquer des recherches qui renvoient des niveaux de durée pour le réseau, l'aller-retour et les horaires de génération de page. Consultez la rubrique "Recherche de données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact*.
- Si nécessaire, vous pouvez enregistrer la recherche indiquée dans un fichier local. Voir «Sauvegarde de recherches».

Paramètres de recherche

La zone de texte Paramètres de recherche contient la recherche indiquée dans une syntaxe comprise par le moteur de recherche sous-jacent. Lorsque vous indiquez des critères de recherche dans l'onglet Générateur de recherche, ces critères sont rendu dans la chaîne de texte affichée dans la zone de texte Paramètres de recherche et sont transmises au serveur de recherche pour l'exécution.

- Pour plus d'informations sur les termes que vous pouvez indiquer dans la recherche, consultez la rubrique "Mots clés de recherche" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
- Pour plus d'informations sur la spécification des critères de recherche via des zone de saisie, voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.

Pour ajouter un nouveau terme, vous pouvez entrer une chaîne de texte ou sélectionnez un terme parmi les Mots ou Zones disponibles. Voir «Termes indexés».

- Pour insérer un horodatage, cliquez sur **Ajouter une date...**. Sélectionnez la date. Le terme de recherche correspondant est inséré dans les paramètres de recherche.
- Pour insérer un intervalle, cliquez sur **Ajouter l'heure...**.
- Pour effacer les paramètres de recherche, cliquez sur **Effacer**.
- Pour enregistrer la recherche configurée, cliquez sur **Enregistrer...**.

Recherche de sessions actives : Pour rechercher uniquement les sessions actives, cochez la case Rechercher des sessions actives.

Termes indexés

Vous pouvez revoir les termes et les zones disponibles qui sont indexés dans le Canister sélectionné.

- *Termes :* Pour le Canister sélectionné, la liste de mots indexés est disponible.
- *Zones :* Pour le Canister sélectionné, la liste des zones indexées est disponible pour la sélection.

Pour commencer, sélectionnez un Canister de la liste déroulante, juste sous Termes et Zones. Dépendant du bouton qui est sélectionné, le panneau ci-dessous est renseigné avec des valeurs.

- Pour ajouter un de ces termes à votre recherche, cliquez deux fois dessus. Le terme est ajouté à l'emplacement du curseur dans la recherche indiquée.

Sauvegarde de recherches

Sous l'onglet **Recherche avancée**, vous pouvez sauvegarder des recherches et les charger plus tard.

Procédez comme suit pour sauvegarder des recherches :

1. Pour enregistrer la recherche configurée, cliquez sur **Enregistrer...**.
2. Si vous le souhaitez, modifiez le nom de la recherche dans la zone Recherches sauvegardées.
3. La recherche est enregistrée au format XML dans un répertoire local.
   - Pour afficher le répertoire local qui contient les recherches sauvegardées au format XML, cliquez sur **Parcourir les recherches sauvegardées...**.

Pour charger :
Pour charger une recherche enregistrée, cliquez deux fois sur le nom dans la zone Recherches sauvegardées. La zone des paramètres de recherche est renseignée avec les termes de recherche.

Exécution des recherches

Pour lancer la recherche qui est configurée sous l'onglet Générateur de recherche ou Recherche avancée, cliquez sur **Rechercher**.

Les recherches sont soumises à chaque serveur IBM Tealeaf cxImpact qui conserve des informations de session, ce qui inclus tous les serveurs de traitement du système. Ces recherches sont soumises en parallèle à tous les serveurs en même temps.

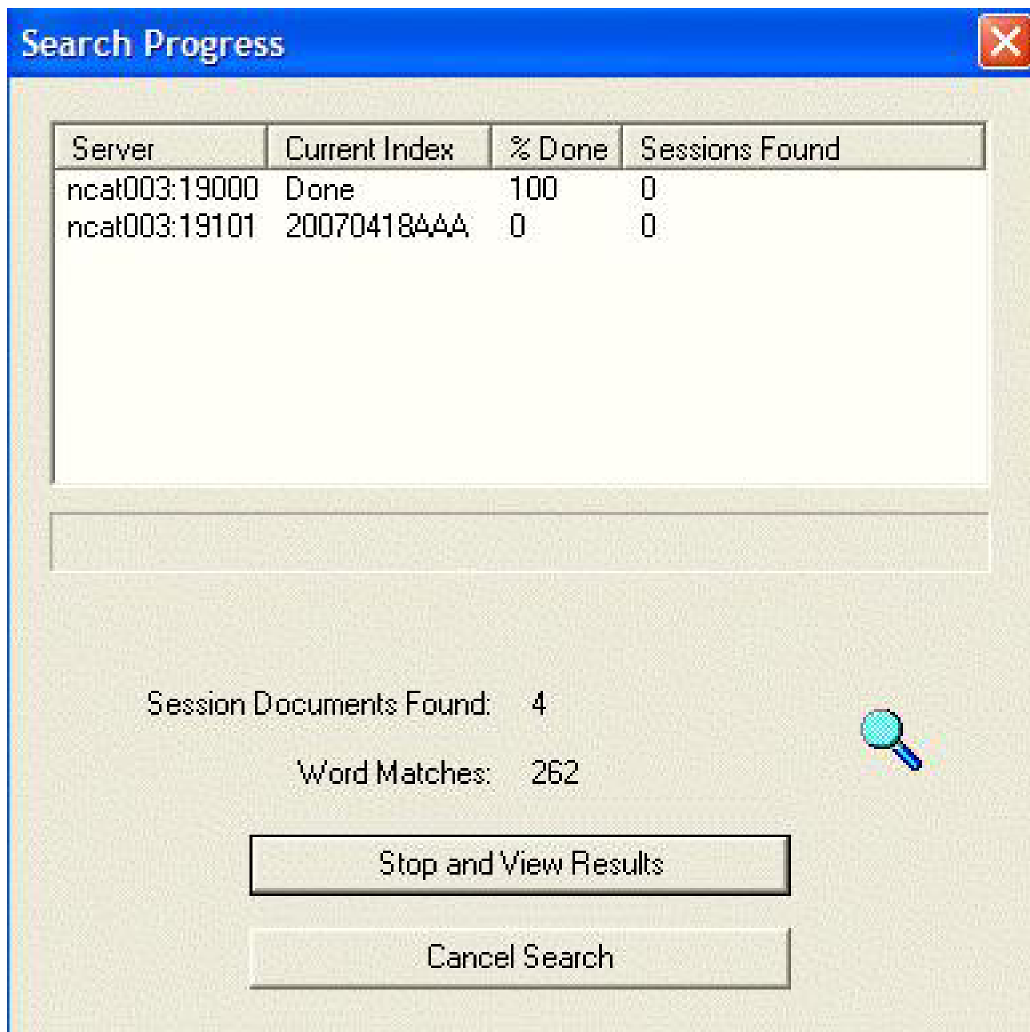


Figure 58. Boîte de dialogue Progression de la recherche

Remarque : Si vous lancez une recherche dans RTV qui renvoie aucun résultat et que vous pouvez lancer la même recherche via le Portail et renvoyer un nombre de résultats positif, il se peut qu'une configuration supplémentaire soit nécessaire pour que la recherche fonctionne dans RTV. Dans certains cas, un alias doit être attribué à un Serveur de recherche récemment ajouté au sein de l'application de Portail afin d'être correctement résolu par RTV. Voir "Alias" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

La boîte de dialogue de progression de la recherche vous permet d'annuler une recherche en cours. Il existe deux types d'annulation :

- *Annuler la recherche* abandonne la recherche et ne renvoie aucun résultat.
- *Arrêter et afficher les résultats* renvoie les résultats de la recherche trouvés jusqu'ici.

Remarque : RTV soumet toutes les recherches en parallèle avec chaque Canister actif. Il ne supprime pas des sessions en double dans les Canisters des résultats de la recherche.

Voir «Résultats de recherche dans RTV», à la page 135.

Génération d'ensembles de résultats

Si vous souhaitez, vous pouvez configurer RTV pour créer et enregistrer automatiquement des ensembles de résultats pour chaque ensemble de résultats de recherche renvoyé.

- Voir «Gestion des ensembles de résultats dans RTV», à la page 158.

Recherche secondaire

Lorsqu'une recherche renvoie un jeu de sessions correspondant à la requête de recherche, vous pouvez effectuer une recherche dans cet ensemble en utilisant la sous-recherche. La sous-recherche peut réaliser des recherches simples pour rechercher des valeurs spécifiques dans des zones individuelles. Pour trouver des valeurs spécifiques, RTV doit analyser le jeu de sessions renvoyé pour créer les paires nom-valeur.

- Pour lancer une sous-recherche, indiquez une recherche et exécutez-la. Puis, cliquez sur le bouton **Sous-recherche** dans la barre d'outils de l'application.

Si les résultats de la recherche contiennent plusieurs enregistrements, ce processus risque de prendre un peu de temps ; commencez d'abord avec des petites tâches de sous-recherche. Lorsque la sous-recherche termine sa recherche, la fenêtre Sous-recherche s'affiche.



Figure 59. Recherche secondaire

Dans la fenêtre de sous-recherche, vous pouvez rechercher les paires nom-valeur extraites dans la recherche exécutée.

- La colonne à l'extrême gauche contient des menu déroulants des zones disponibles pour la recherche. Ce jeu de zones est un sur-ensemble des zones indexées disponibles pour la recherche.
  - Si vous sélectionnez `All Text` dans le menu déroulant, vous pouvez rechercher l'ensemble de paires nom-valeur dans son intégralité.
- La colonne du milieu permet la sélection des contraintes de la recherche sur la zone.
- Pour la zone sélectionnée, la colonne se trouvant à l'extrême droite contient la liste des zones disponibles.
- Vous pouvez indiquer comment les termes sont logiquement reliés : AND, OR, et AND ON THE SAME PAGE en utilisant la liste déroulante des opérateurs en haut à droite de la fenêtre Recherche de la sous-recherche. Voir «Termes de recherche de liaison», à la page 121.

Sous-recherche des zones spécifiques

Vous pouvez rechercher des zones spécifiques. Sélectionnez une zone à examiner dans de menu déroulant se trouvant à l'extrême gauche. Dans RTV, vous pouvez effectuer des recherches dans TOUTES les zones dans le jeu de sessions. Par exemple, vous pouvez rechercher :

- Les zones standard de requête de chaque occurrence
- Les zones d'attributs de session
- Les zones d'attributs d'événement

Sous-recherche des zones de personnalisation

Les zones de personnalisation créées pour l'indexation dans la section `[appdata]` de la requête sont également disponible pour la sous-recherche.

Résultats de la sous-recherche

Les résultats de la sous-recherche sont similaires au panneau Segment de session des occurrences.

Session ID	Page	Timestamp	Gen Time	NetTime	RoundTrip	Bytes	Status	Search Results	Url
218	5	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	24647	200	21845: m/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp', '.	/YourAccount/Demos/default.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	173: //W3C//DTD XHTML 1.0 Frameset//EN"<cr><lf><tab>"http://...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	229: TR/xhtml1/DTD/xhtml1-frameset.dtd"><cr><lf><cr><lf><cr...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	350: count Demonstrations Frameset </title><cr><lf> <meta http-	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	519: l.css" /><cr><lf></head><cr><lf><frameset cols="188, 11, *...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	603: ng="0" rows="*"><cr><lf> <frameset rows="498, 32" cols="	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	962: inheight="0" /><cr><lf> </frameset><cr><lf> <frame title...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	<0.001	N/A	N/A	1157	200	1267: rginheight="0" /><cr><lf></frameset><cr><lf></html>	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp

Figure 60. Exemple de la vue de la sous-recherche de données

Tout comme le panneau Segment de session des occurrences, le segment de session de sous-recherche peut également être personnalisé.

- Tous les attributs des occurrences, et toutes les zones trouvées pendant la sous-recherche, peuvent être ajoutés à la vue du segment de session de sous-recherche.
- Pendant que vous personnalisez la vue, vous pouvez supprimer les zones inutiles du panneau de droite.
- Lorsque vous sélectionnez une des zones dans le panneau de gauche, toutes les valeurs de cette zone à travers toutes les sessions du segment de session de recherche sont affichées dans le panneau inférieur.
- Voir «Résultats de recherche dans RTV», à la page 135.

Le résultat final après la personnalisation de la vue peut être un outil très puissant pour la recherche de communités et les aberrations qui causent des problèmes liés à l'application Web.

Session ID	Page	Timestamp	Status	Search Results	Url	env/HTTP_USER_AGENT
218	5	04/18/2007 02:14:46 PM	200	21845: m/YourAccount/Demos3/...	/YourAccount/Demos/default.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	173: //W3C//DTD XHTML 1.0 Fra...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	229: TR/xhtml1/DTD/xhtml1-fra...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	350: count Demonstrations Fram...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	519: l.css" /><cr><lf></head>...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	603: ng="0" rows="*"><cr><lf...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)
218	6	04/18/2007 02:14:46 PM	200	962: inheight="0" /><cr><lf> ...	/YourAccount/Demos3/framesetAccountDemo.jsp	Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 6.0; Windows NT 5.1)

Figure 61. Résultat final suite à la personnalisation

Résultats de recherche dans RTV

Lorsque vous lancez une recherche dans RTV, les résultats de recherche renvoyés sont affichés dans un onglet individuel accessible à partir de la fenêtre principale de l'application. Un identificateur unique est attribué à chaque ensemble de résultat de recherche affiché, commençant avec `Search001 - Résultats`.

Remarque : Si le nombre de résultats de la recherche dépasse 16 384 sessions, les détails de la recherche sont omis des résultats renvoyés afin d'éviter des recherches incontrôlées. Dans RTV, ces détails sont affichés dans le panneau du bas des résultats de la recherche.

Remarque : Si le total des données de session extrait par RTV dépasse 1.2 Go, RTV met fin au téléchargement et affiche les données de session reçues. Cette limite empêche la surcharge de l'application RTV par des ensembles de résultats volumineux.

Remarque : Les résultats de la recherche peuvent être davantage filtrés par la segmentation des données. Tealeaf permet de limiter l'accès aux sessions en fonction des événements créés par les administrateurs de Tealeaf. Si la segmentation des données est appliquée aux autorisations liées à votre compte par un administrateur, il se peut que vous voyez uniquement un sous-ensemble de toutes les sessions possibles disponibles pour vos résultats de recherche. Voir la rubrique "Configuration du serveur de recherche" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

- Pour annuler une session de recherche en cours, cliquez sur **Annuler** dans la fenêtre Progression de la recherche.

Figure 62. Onglet Résultats de la recherche RTV

Sous un onglet de résultats de la recherche, les informations de session renvoyées sont présentées dans deux panneaux :

- *Liste de session :* Le panneau du haut contient une liste de toutes les sessions extraites par la recherche. Voir «Panneau Liste des sessions».
- *Résultats de la recherche :* Le panneau du bas contient la liste des pages dans lesquelles les résultats de la recherche ont été trouvés parmi toutes les sessions du segment. Voir «Panneau Résultats de recherche», à la page 139.
- Au-dessus du panneau Liste des sessions, la requête de recherche envoyée au service du serveur de recherche et les résultats générés sont affichés en vert.

Panneau Liste des sessions

Le Segment de session est renseigné par RTV avec la liste des sessions qui correspondent aux termes de la requête. Ce panneau est renseigné aussitôt que RTV commence à afficher les résultats.

Remarque : RTV soumet toutes les recherches en parallèle avec chaque Canister actif. Il ne supprime pas des sessions en double dans les Canisters des résultats de la recherche.

Flags	SessionID	Score	TimeStamp	Page Count	Duration		Login ID	Events	Title
	3029	104	01/23/2010 04:53:12 PM	380	00:06:31				Customer Experience Management Solutions by Tealeaf: Visibility. Insight. Answers.
	8604	47	01/25/2010 09:23:19 AM	38	00:10:04				Customer Experience Management Solutions by Tealeaf: Visibility. Insight. Answers.
	7750	43	01/25/2010 05:17:19 AM	24	00:04:21				Tealeaf's Customer Experience Management Products
	9113	32	01/25/2010 11:57:33 AM	69	00:12:00				Tealeaf
	5077	31	01/24/2010 08:49:05 AM	196	00:03:27				

Figure 63. Résultats de la recherche RTV - Panneau Liste des sessions

Lorsque les informations de base concernant chaque session sont renseignées, RTV commence à développer le segment de session et de rechercher les occurrences spécifiques qui correspondent aux termes de la recherche, si `Renvoyer les résultats détaillés de la recherche` est activé dans la boîte de dialogue Configuration de la recherche.

Menu contextuel pour le panneau Liste des sessions

Une fois que RTV a renseigné le panneau Liste de sessions, faites un clic droit sur le panneau du haut pour ouvrir le menu contextuel, avec les options suivantes.

Commande
: **Description**

`Ouvrir la session`
: Permet d'ouvrir une session sélectionnée pour la relecture manuelle dans un nouvel onglet de l'application.

`Relecture automatique`
: Lance la relecture automatisée (diaporama synchronisée) de la session sélectionnée avec les options actuellement configurées.

`Pages de liste`
: Affiche la liste des pages de la session sélectionnée dans la fenêtre Pages de session. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

`Visualiser les données de la demande`
: Permet d'ouvrir une session dans la vue Requête. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Visualiser les données de la réponse
: Permet d'ouvrir une session dans la vue Réponse. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Informations source
: Affiche l'identité du Canister Tealeaf dans lequel la session est stockée, y compris l'index de session concerné au sein de ce Canister.

Rechercher et fusionner tous les fragments de cette session
: Complète une recherche dans tous les Canisters configurés dans la Configuration de recherche de RTV pour tous les fragments de cette session, basée sur l'identificateur de session, les fusionne en une session unique pour des besoins de relecture, et ouvre la session de fusion.

- Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

Personnaliser la vue
: Personnalisez l'affichage du panneau Liste des sessions. Voir «Les colonnes du panneau Liste des sessions».

Les colonnes du panneau Liste des sessions

Les colonnes suivantes sont affichées par défaut dans le panneau Liste des sessions :

Commande
: **Description**

Indicateurs
: Cliquez sur l'entrée dans la colonne des indicateurs pour revoir les types de pages dans la session.

SessionID
: L'identificateur de session utilisé dans l'index de session.

- Pour une session de fusion, cette valeur est l'index de session Canister ajouté à l'identificateur de session Tealeaf.

Score
: Le score des résultats de la recherche pour la session.

Horodatage
: L'horodatage indiquant quand la session a pris fin.

Décompte de pages
: Le nombre de pages dans le session

Durée
: La durée de la session au format `HH:MM:SS`.

Annotations
: Si une icône est présente dans cette colonne, les annotations créées par l'utilisateur sont présentes dans la session.

ID connexion
: La valeur de la zone `LoginID` définie par l'utilisateur dans le Canister, qui est renseigné par un événement Canister.

Evénements
: Les icônes indiquant les événements Tealeaf déclenchés dans la session.

Titre
: Le titre de la première page de la session

Personnalisation des colonnes dans le panneau Liste des sessions

Vous pouvez personnaliser la vue du panneau Liste des sessions dans la fenêtre Afficher la personnalisation.

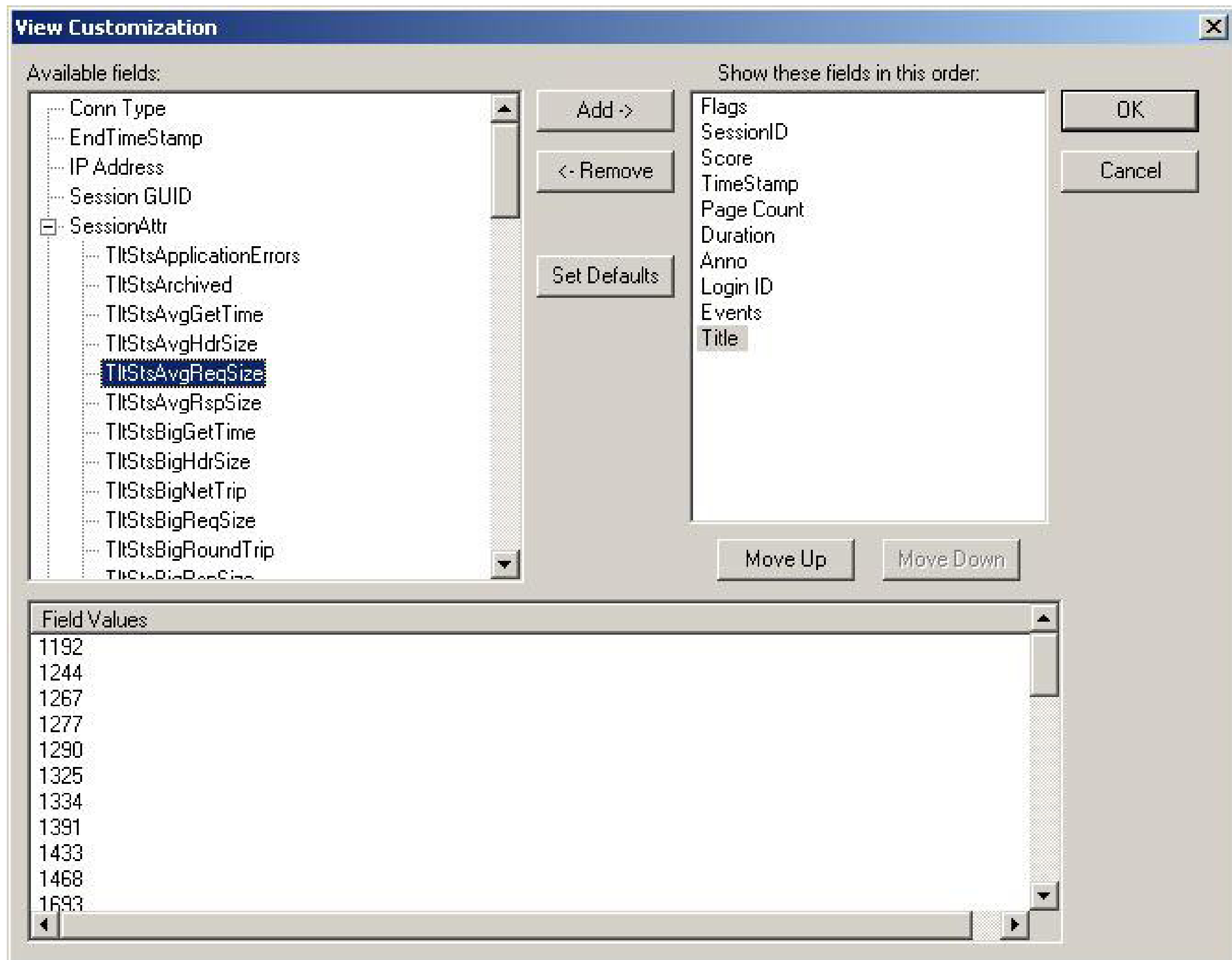


Figure 64. Afficher la personnalisation

Dans la boîte de dialogue Afficher la personnalisation, le panneau de gauche affiche une liste de zones disponibles pour l'ajout au panneau Liste des sessions. Le panneau de droite illustre les zones actuellement affichées.

Remarque : Uniquement les zones applicables au segment de session peuvent être ajoutées. La plupart de ces zones sont des attributs de session. Pour tout détail concernant ces attributs, voir Chapitre 5, «RealiTea Viewer - Attributs de session», à la page 259.

- La modification de ces valeurs relève des paramètres locaux uniquement. Ces valeurs ne sont pas conservées dans le profil d'utilisateur.
- Pour revoir des valeurs de zones dans le segment de session en cours, sélectionnez une zone dans le panneau de gauche. Les valeurs de la zone sont affichées dans le panneau du bas.
- Pour ajouter une zone au panneau, sélectionnez-la dans le panneau de gauche et cliquez sur **Ajouter**.

- Pour supprimer une zone, sélectionnez-la dans le panneau de droite et cliquez sur **Supprimer**.
- Pour réarranger l'ordre d'affichage dans le panneau Liste des sessions, sélectionnez une zone à déplacer et utilisez les boutons **Vers le haut** et/ou **Vers le bas**.
- Pour restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur **Définir les paramètres par défaut**.
- Pour fermer la boîte de dialogue et afficher le panneau Liste des sessions avec la nouvelle configuration de zone, cliquez sur **OK**.
- Pour annuler les modifications et revenir au panneau Liste des sessions, cliquez sur **Annuler**.

Panneau Résultats de recherche

La deuxième moitié de la vue Résultats de recherche est le panneau Résultats de la recherche, où chaque occurrence correspondant à la requête de recherche est répertoriée dans une ligne.

- Lorsqu'une session est sélectionnée dans le panneau supérieur Liste des sessions, les pages de la session où un ou plusieurs termes de recherche ont été trouvés sont surlignées en gras dans le panneau inférieur des Résultats de la recherche.

Session ID	Page	Score	Timestamp	Gen Time	NetTime	RoundTrip	Bytes	Status	Source	Result
3029	164	104	01/23/2010 04:56:16 PM	0.003	0.079	0.083	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	164	104	01/23/2010 04:56:16 PM	0.003	0.079	0.083	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	165	104	01/23/2010 04:56:17 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	165	104	01/23/2010 04:56:17 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	166	104	01/23/2010 04:56:18 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	166	104	01/23/2010 04:56:18 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	172	104	01/23/2010 04:56:22 PM	0.001	0.165	0.166	151	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig
3029	172	104	01/23/2010 04:56:22 PM	0.001	0.165	0.166	151	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig
3029	174	104	01/23/2010 04:56:24 PM	0.003	0.079	0.083	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	174	104	01/23/2010 04:56:24 PM	0.003	0.079	0.083	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	175	104	01/23/2010 04:56:25 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	175	104	01/23/2010 04:56:25 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	176	104	01/23/2010 04:56:26 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	176	104	01/23/2010 04:56:26 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	177	104	01/23/2010 04:56:27 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	177	104	01/23/2010 04:56:27 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	178	104	01/23/2010 04:56:28 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	178	104	01/23/2010 04:56:28 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	179	104	01/23/2010 04:56:29 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	179	104	01/23/2010 04:56:29 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	180	104	01/23/2010 04:56:30 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	180	104	01/23/2010 04:56:30 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp
3029	181	104	01/23/2010 04:56:31 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	tlt_url = /videos/whiteboard-robert-wenig.asp
3029	181	104	01/23/2010 04:56:31 PM	0.004	0.079	0.084	4421	200	Req	url = /videos/Whiteboard-Robert-Wenig.asp

Displaying 100 sessions of 4574 word hits in 1294 sessions — 302 Entries, 100 Sessions, 259 Pages

Figure 65. Résultats de la recherche RTV - Panneau Résultats de recherche

Si la requête de recherche comprend plusieurs termes et qu'une page correspond à plusieurs termes, la page est répertoriée dans une ligne pour chaque terme correspondant. Par exemple, supposons que la requête de recherche possède deux termes (recherche de texte libre pour `Bob` ou `Mary`), et que les mots `Bob` et `Mary` sont tous deux affichés à la page 6 d'une session. La page 6 est répertoriée deux fois dans le segment de session de l'occurrence.

1. Ligne 1 : La colonne Page contient `6`, et la colonne Résultat contient `Bob`.
2. Ligne 2 : La colonne Page contient `6`, et la colonne Résultat contient `Mary`.

Voici un exemple d'un résultat de recherche :

Search String: [amount contains ?*] and [xfilter [word tltslus1970_1179006400~tltslus1970_1179092799]]

Flags	SessionID	Score	TimeStamp	Page Count	Duration		Login ID	Events
	3220	2	05/22/2007 09:57:39 AM	13	00:00:35			
	3179FFB21DD211B2AF58CE98E7E2DA89 - 3648	2	05/22/2007 09:57:28 AM	8	00:00:40			
	3036	2	05/22/2007 09:57:39 AM	6	00:00:25			
	2841	2	05/22/2007 09:57:38 AM	7	00:00:37			
	2808	2	05/22/2007 09:57:38 AM	10	00:00:27			
	2201	2	05/22/2007 09:57:36 AM	2	00:00:02			
	1978	2	05/22/2007 09:57:34 AM	1	00:00:00			
	1256	2	05/22/2007 09:57:06 AM	1	00:00:00			
	1062	2	05/22/2007 09:56:51 AM	3	00:00:14			
	827	2	05/22/2007 09:56:41 AM	3	00:00:04			

Session ID	Page	Score	Timestamp	Gen Time	NetTime	RoundTrip	Bytes	Status	Source	Result
228 IFF301DD211B283...	11	2	05/22/2007 09:58:02 AM	0.590	N/A	N/A	16399	200	Form Field	amount = $19.99
3220	2	2	05/22/2007 09:57:40 AM	0.758	N/A	N/A	15928	200	Form Field	amount = $29.99
3C6C4DDA1DD211B29...	6	2	05/22/2007 09:57:39 AM	0.363	N/A	N/A	15926	200	Form Field	amount = $79.99
6BCF4F1E1DD211B28B...	9	2	05/22/2007 09:58:04 AM	0.253	N/A	N/A	15935	200	Form Field	amount = $89.99
2808	5	2	05/22/2007 09:57:42 AM	0.555	N/A	N/A	15926	200	Form Field	amount = $19.99
2841	2	2	05/22/2007 09:57:50 AM	0.810	N/A	N/A	15928	200	Form Field	amount = $49.99
1BA68D43552297CDA...	6	2	05/22/2007 09:57:49 AM	1.553	N/A	N/A	16401	200	Form Field	amount = $49.99
2C53AEB61DD211B2B9...	6	2	05/22/2007 09:57:52 AM	0.213	N/A	N/A	0	200	Form Field	amount = 89.99
DEBFB81C808CA0D6F...	2	2	05/22/2007 09:57:37 AM	1.281	N/A	N/A	15928	200	Form Field	amount = $29.99
CBA7414A1DD111B2B...	2	2	05/22/2007 09:57:37 AM	0.429	N/A	N/A	15926	200	Form Field	amount = $19.99
2201	**1**	**2**	**05/22/2007 09:57:36 ...**	**0.386**	**N/A**	**N/A**	**15928**	**200**	**Form Fi...**	**amount = $29.99**
1978	1	2	05/22/2007 09:57:34 AM	0.119	N/A	N/A	0	200	Form Field	amount = 95.74
2BD621081DD211B294...	1	2	05/22/2007 09:57:32 AM	0.374	N/A	N/A	15928	200	Form Field	amount = $29.99
F3D0FFCC1DD111B28...	2	2	05/22/2007 09:57:38 AM	0.789	N/A	N/A	15712	200	Form Field	amount = $29.99

Figure 66. Exemple de résultats de recherche

La figure précédente illustre une recherche pour la zone `amount` contenant une valeur définie. Dans le panneau Liste des sessions, l'ID de session `2201` est sélectionné et l'occurrence correspondante est surlignée en gras dans le panneau inférieur Résultats de recherche. Les deux lignes contiennent la valeur `2201` dans la colonne SessionID.

- La requête du serveur de recherche est affichée dans la barre verte au dessus du panneau Liste des sessions.

La deuxième colonne est le Score. Chaque terme de recherche trouvé augment le score de la session. La session libellée 2201 a un score de 2 car la valeur trouvée dans la zone nommée "amount" se compose de deux mots, "29" et "99".

A l'extrême droite du panneau Résultats de recherche se trouve la colonne Résultat, qui affiche la valeur de la zone **Amount** pour chaque occurrence.

Menu contextuel pour le panneau Résultats de recherche

La plupart des options affichées sont également disponibles dans le menu contextuel pour le panneau du haut. Pour plus d'informations sur ces options, voir «Menu contextuel pour le panneau Liste des sessions», à la page 136.

Vous pouvez configurer une des options ci-après spécifiquement pour le panneau Résultats, de recherche :

Commande
Description

`Un double-clic réexécute la session`
Lorsque cette option est sélectionnée, un double-clic sur une ligne de ce panneau lance la relecture de la session à partir de la page sélectionnée.

`Un double-clic ouvre les attributs Req, Rsp ou de session`
Lorsque cette option est sélectionnée, un double-clic sur une ligne de ce panneau ouvre la page dans la vue Requête, la vue Réponse ou les attributs de session, dépendant de l'emplacement où les résultats de recherche ont été trouvés dans la page.

- Pour plus d'informations sur la vue Requête, voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.
- Pour plus d'informations sur la vue Réponse, voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.
- Les attributs de session sont affichés dans la mémoire tampon de requête de la page. Pour plus d'informations sur la vue Requête, voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Les colonnes du panneau de résultats de la recherche

Chaque ligne du panneau Résultats de recherche correspond à un résultat trouvé pour un des termes de recherche de la requête de recherche.

Pour chaque résultat trouvé, les colonnes suivantes sont affichées par défaut dans le panneau Résultats de recherche :

Commande
Description

`SessionID`
L'identificateur de session utilisé dans l'index de session. Cette valeur correspond à la colonne `SessionID` dans le panneau Liste des sessions. Voir «Personnalisation des colonnes dans le panneau Liste des sessions», à la page 138.

`Page` Le numéro de page dans la session où le résultat de la recherche s'est produit.

`Score` Le score des résultats de la recherche pour la page.

`Horodatage`
L'horodatage indiquant quand la page s'est produite.

`Tps génération`
La durée requise pour que l'application Web génère la page

`NetTime`
La durée requise pour transférer la page sur le réseau vers le navigateur client

`Aller-retour`
L'intervalle entre le moment où l'utilisateur initie la demande de contenu et la réception par le client du paquet de réponse finale

`Octets` Le nombre d'octets dans le page

`Statut` Le code de statut HTTP pour la page, si applicable.

- Voir «Présentation générale», à la page 41.

Source La source de la correspondance de recherche. Les valeurs admises sont :

- `Session` - stockée dans les attributs de session
- `Req` - stockée dans la requête de l'occurrence
- `Rsp` - stockée dans la réponse de l'occurrence
- `Zone de formulaire` - stockée dans la section `[urlfield]` de la requête

Résultat
Affiche le terme recherché et la valeur détectée affichée dans la page.

Personnalisation des colonnes dans le panneau Résultats de recherche

Les colonnes précédentes sont les colonnes par défaut disponibles dans le panneau Résultats de recherche. Vous pouvez personnaliser la liste des colonnes affichée dans ce panneau.

Remarque : Dans la fenêtre Afficher la personnalisation du panneau Résultats de recherche, vous pouvez inclure tout une variété de données dans une liste affichée. La personnalisation des colonnes dans le panneau est utile pour retracer la source des erreurs.

Dans la fenêtre Afficher la personnalisation, le panneau en haut à gauche contient les zones disponibles à ajouter à la liste de colonnes du panneau Résultats de recherche. Le panneau de droite contient les zones actuellement affichées sur la page.

- Vous pouvez ajouter des données pour chaque page aux colonnes affichées dans la fenêtre Afficher la personnalisation et ensuite exporter cette vue au format Excel ou CSV, des formats qui exportent des données de session depuis RTV de manière efficace. Voir «Exportation des données de session depuis RTV», à la page 164.
- Pour plus d'informations sur la fenêtre Afficher la personnalisation, voir «Personnalisation des colonnes dans le panneau Liste des sessions», à la page 138.

Evaluation des résultats de recherche

Ces informations décrivent comment les résultats de recherche sont évalués et classés par Tealeaf.

Lorsqu'un segment de sessions est créé, il utilise une valeur par défaut de 1 000 sessions de la recherche effectuée.

- Pour plus d'informations sur les limites des segments de sessions, voir "Paramètres CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Lorsque le nombre maximal de sessions défini est dépassé dans les résultats, les règles ci-après sont appliquées aux sessions pour déterminer celles qui sont affichées à l'utilisateur demandeur.

Chaque session reçoit un score en fonction de ce qui y a été trouvé et du nombre d'occurrences. Le score correspond à un nombre de mots trouvés pour chaque terme de recherche.

- Si vous recherchez une phrase dans la réponse, une session contenant cinq instances de cette phrase a davantage de chance d'être renvoyée qu'une session qui n'en contient que deux.

- Si vous recherchez un attribut de niveau session affiché une seule fois dans la session, cet élément de recherche ne renvoie qu'un hit par session. Par conséquent, le score est cohérent entre toutes les sessions renvoyées. Dans ce cas, les sessions les plus récentes sont renvoyées, car la recherche dans les index de recherche est effectuée des événements les plus récents aux plus anciens.

  Remarque : Les événements sont indexés comme attributs de niveau session. Quel que soit le nombre de fois qu'un événement est déclenché dans une session, ii ne peut générer qu'un seul hit de recherche.

Syntaxe de recherche

La syntaxe des termes de recherche est simple. Tous les termes de recherche ne sont pas sensibles à la casse. Les termes de recherche peuvent être groupés en utilisant des parenthèses.

- Pour des informations plus détaillées sur la syntaxe de recherche, visitez la page de téléchargement dtSearch :
  http://www.dtsearch.com/download.html

Un des mots ou tous les mots

Permet de trouver une liste de mots ou d'expressions qui correspondent à un ou tous les éléments :

- Utilisez des guillemets (") autour des expressions
- Ajoutez + avant un mot ou expression pour l'inclure dans la recherche
- Ajoutez - avant un mot ou expression pour l'exclure

Exemples

```
banana pear "apple pie"
"apple pie" -salad +"ice cream"
```

Booléen

Recherche un groupe de mots ou d'expressions structurés relié par `et`, `ou`, `not`, et `w/`.

Tableau 13. Exemples :

Terme de recherche	Correspondances
`tart apple pie`	l'expression complète soit être présente
`apple pie and pear tart`	les deux expressions (`apple pie` et `pear tart`) doivent être présentes
`apple pie or pear tart`	une des expressions (`apple pie` ou `pear tart`) doit être présente
`apple pie and not pear tart`	uniquement `apple pie` doit être présente
`apple w/5 pear`	`apple` doit être à moins de 5 mots de `pear`
`apple pre/5 pear`	`apple` doit apparaître en premier et `pear` doit apparaître dans les 5 prochains mots
`apple not w/27 pear`	`apple` ne doit pas apparaître dans les prochains 27 mots après `pear`
`subject contains apple pie`	recherche `apple pie` dans un champ sujet

Remarque : Utilisez ( ) lorsqu'une recherche comprend deux ou plusieurs connecteurs pour une spécification précise. Par exemple, `apple and pear or orange juice` pourrait signifier :

- `(apple and pear) ou orange`
- `apple and (pear or orange)`

Caractères spéciaux

Terme de recherche
Correspondances

? Correspond à n'importe quel caractère unique :
- `appl?` correspond à `apply` ou `apple`

***** Correspond à n'importe quel nombre de caractères
- `app*ion` correspond à `application` et `appellation`

***** Correspond à n'importe quel chaîne :

?* Correspond à "n'importe quel mot"

~~ Indique une plage numérique :
- `14~~18` recherche `14`, `15`, `16`, `17` ou `18`

Poids

Par défaut, tous les mots d'une requête sont comptés de manière égale dans les résultats de la recherche. Vous pouvez modifier cette pondération en indiquant les poids relatifs pour chaque terme de votre requête de recherche.

La pondération variable des termes permet d'indiquer le poids de chaque recherche dans la requête de recherche. Lorsque les résultats sont renvoyés, ils sont stockés selon leurs poids. Par exemple:

```
apple:5 et pear:1
```

La requête précédente extrait les mêmes documents que la recherche `apple and pear`. Cependant, selon le moteur de recherche, `apple` est cinq fois plus lourd que `pear` lorsqu'il trie les résultats.

Vous pouvez appliquer des poids aux termes de recherche Booléens :

```
(description:5 contains (apple and pear)) or
(author:2 contains ("John Smith"))
```

Remarque : Lorsque vous lancez une recherche via la vue Requête, la ponctuation est supprimée des termes de recherche lorsque vous renseignez la zone de recherche. Ainsi, vous ne soumettez pas de ponctuation spéciale au moteur de recherche par inadvertance. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Recherche au sein des zones

Le système de recherche IBM Tealeaf cxImpact comprend les concepts des zones. Toutes les lignes du bloc Requête sont des zones au format `nom=valeur`.

Pour rechercher ces paires, mettez la recherche en forme comme suit :

```
(name contains value)
```

Un terme avec une clause `contains` ne diffère pas d'un autre terme de recherche et peut être combiné à d'autres termes contenants ou des termes simples.

La partie `valeur` du terme contenant peut être une liste de valeurs.

- Par exemple:

  `(loginid contains (smith or jones or clark))`
- L'opérateur `not` est pris en charge. Par exemple:

  `(loginid contains not (smith or jones or clark))`

Dans le bloc Requête, toutes les lignes des sections `[URLField]` et `[AppData]` sont indexées. Etant donné que chaque ligne de la section `[URLField]` représente une des balises d'entrée sur un formulaire de page soumis, ce mécanisme peut être utilisé pour rechercher des entrées utilisateur spécifiques.

Remarque : Lorsque vous indiquez des noms de zone `[URLField` dans une recherche de chaîne de texte, vous devez réaliser des remplacement de caractères pour correspondre avec la mise en forme des index. Voir "Indexation de caractères" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Remarque : Certaines lignes du bloc Requête ne sont pas indexées et ne peuvent être recherchées. Pour plus d'informations sur ce qui est indexé et ce qui peut être recherché, voir Chapitre 6, «RealiTea Viewer - Ce qui est indexé et qui peut être recherché», à la page 267.

Si vous recherchez un nom de zone sans utiliser de clause `contains`, Tealeaf indique que la zone existe sur la première page de la session. Par exemple, rechercher `loginid` uniquement. Pour rechercher chaque page où une zone `[URLField]` particulière existe indépendamment de sa valeur, vous pouvez :

- Recherchez la zone uniquement et utilisez une sous-recherche pour rechercher la zone de nouveau. Le panneau de résultat Sous-recherche indique la page où elle existe.
- Effectuez une recherche en utilisant le caractère générique (`loginid contains *`), qui produit un segment de session qui identifie les pages exactes où la zone est affichée. Ces résultats peuvent être large.

Recherche dans plusieurs zones

Vous pouvez également définir des recherches qui examinent un ensemble séquentiel de zones. Par exemple:

```
(name to description) contains My Company
```

Dans l'exemple ci-dessus, la requête de recherche examine toutes les zones entre le `nom` et la `description` à la recherche de la chaîne `My Company`.

Recherche d'événements complexes

La génération de recherches dans l'onglet Générateur de recherche est la méthode la plus simple pour les créer. Cependant, certaines recherches ne peuvent pas être indiquées à l'aide de cette méthode. Les recherches d'événements complexes sont des recherches qui combinent la recherche d'événements avec d'autres termes de recherche qui ne peuvent pas être exprimés sous l'onglet Générateur de recherche.

Par exemple, supposons que vous souhaitez appeler toutes les sessions ayant l'événement "Credit Card Invalid" et `LoginID contains Bob or Mary` comme terme de recherche. Voici un exemple de la recherche originale dans l'onglet Générateur de recherche :

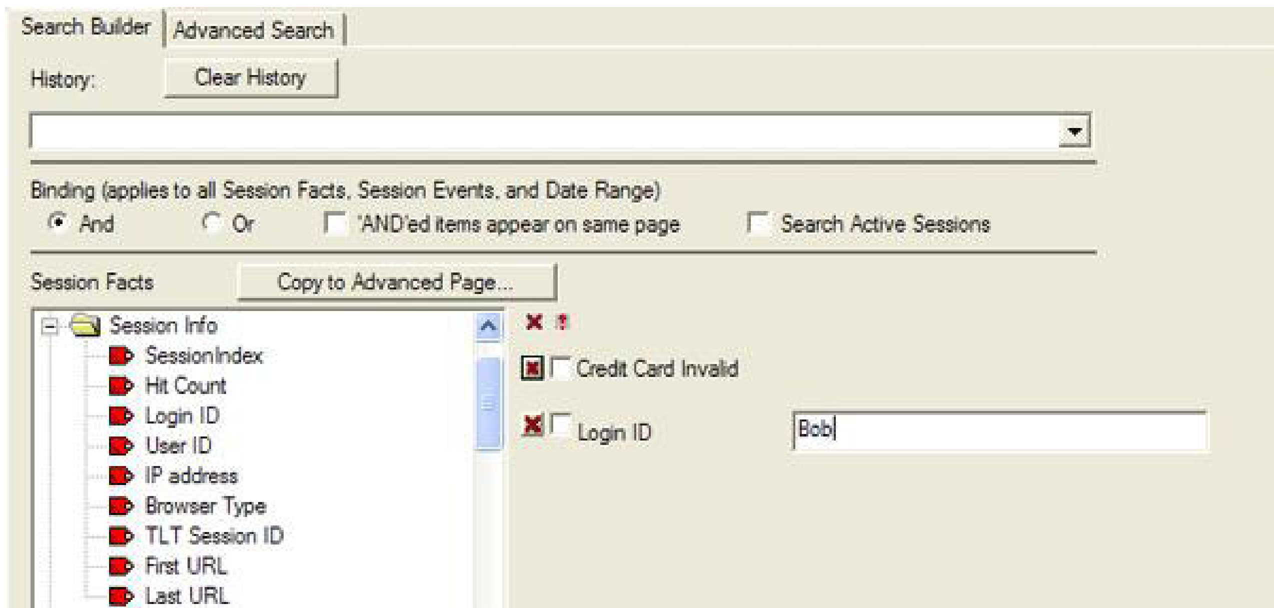


Figure 67. Exemple de la recherche originale dans l'onglet Générateur de recherche

Cette recherche ne peut pas être entièrement composé dans l'onglet Générateur de recherche, donc l'onglet **Recherche avancée** doit être utilisée :

1. Sélectionnez l'événement souhaité ainsi que l'attribut de session LoginID dans l'onglet **Générateur de recherche**.
2. Cliquez sur **Copier dans la Page avancée...**.
3. La recherche est affichée sous l'onglet **Recherche avancée**.
4. Modifiez la clause de contenu de façon à inclure `Bob and Mary`, relié par l'opérateur `or`, comme illustré dans le diagramme suivant :



Figure 68. Edition de la clause de contenu

5. Vous disposez maintenant de la clause de recherche dont vous avez besoin.

Lorsque vous recherchez un événement en utilisant l'onglet Recherche avancée, indiquez l'événement à l'aide de l'ID unique alloué à cet événement. Ces informations sont disponibles dans le gestionnaire d'événements de Tealeaf pour chaque événement, mais le moyen le plus facile est de définir les termes de la recherche d'événements en utilisant l'onglet Générateur de recherche et pour copier ces termes dans l'onglet Recherche avancée.

Recherches sauvegardées

Après avoir généré une recherche, vous pouvez enregistrer la recherche pour une utilisation ultérieure ou pour la partager avec les autres.

1. Pour la sauvegarder, cliquez sur **Enregistrer la recherche**.

2. Vous pouvez enregistrer la recherche en cours qui est définie dans la zone d'édition comme un fichier `.XML` dans le répertoire suivant : `%userprofile%\Application Data\TeaLeaf\RealiTea\SavedSearch`
3. Chaque recherche sauvegardée crée un fichier `.XML`, et ces fichiers peuvent être partagés.

Pour ouvrir une recherche sauvegardée dans la zone Editeur de recherche, sélectionnez-la.

Recherches actives

Lorsque les recherches actives sont activées, RTV recherche les termes de recherche dans les sessions actives actuellement dans chaque serveur Tealeaf applicable.

Les recherches actives sont différentes des recherches Archive. Une recherche Active examine les sessions qui sont toujours en cours, ce qui signifie que les données de session ne sont pas encore indexées. Les limitations suivantes sont applicables aux recherches actives :

- Les données de session stockées n'ont pas connaissances des zones ; l'opérateur `contains` ne peut pas être utilisé.
- Les opérateurs par affinité de proximité (`w/`) ne fonctionnent pas.
- Vous ne pouvez pas indiquer des plages de numéros.
- Lorsque vous recherchez des sessions Actives, les recherches sont limitées aux modèles simples.
- Le symbole `*` est un caractère générique valide et correspond à n'importe quelle sous-chaîne.

Ajout de la Date/Heure à une recherche

Vous pouvez ajouter des paramètres relatifs à la date et l'heure à vos termes de recherche. Sélectionnez les plages De et A dans le panneau Filtre de date au bas du générateur de recherche.

- La sélection d'une date ou d'une heure ajoute la date et l'heure indiquées aux termes de recherche. Ces termes sont exprimés en "secondes à partir du 1er janvier 1970" et en "secondes depuis minuit".

Options de configuration de recherche avancée

Sous l'onglet **Recherche avancée**, vous pouvez rechercher les index pour identifier des qui est indexé et le nombre d'occurrences. La figure suivant illustre la vue originale de l'onglet de Recherche avancée.

Utilisation des mots et des zones d'un index

Certaines applications ne se conforment pas aux normes W3C pour les noms des zones de saisie. Certains sites utilisent des caractères de ponctuation dans les noms de zone et ces caractères sont traités comme des séparateur de mots par l'indexeur. Cependant, cela pose un problème pour la recherche, car l'utilisateur de RTV s'attendra à être capable d'entrer le nom de zone exactement tel qu'il est affiché dans la réponse et dans la requête.

Le menu déroulant qui indique `<Aucun indexe sélectionné>` peut être utilisé pour sélectionner un des serveurs IBM Tealeaf cxImpact qui héberge les index : un serveur tout-en-un ou un serveur de traitement.

Une fois le serveur sélectionné, deux boutons deviennent disponibles. Vous pouvez sélectionner une vue des données affichant les mots ou les zones individuels indexées à l'aide de ces boutons.

Les données affichées dans la zone de texte sont filtrées par le filtre de date.

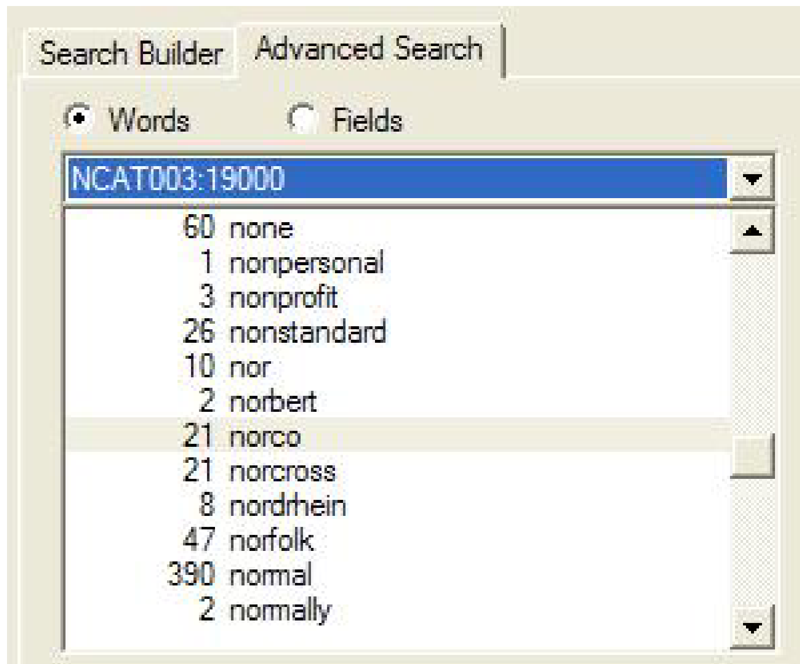


Figure 69. Exemple d'une Zone de liste après avoir sélectionné le serveur de traitement

Dans l'exemple suivant, un petit sous-ensemble des mots arrangés par ordre alphabétique est affiché. La colonne de gauche contient des numéros indiquant combien de fois chaque mot s'est produit dans les sessions couvertes par l'index, avec l'application du filtre Date/Heure.

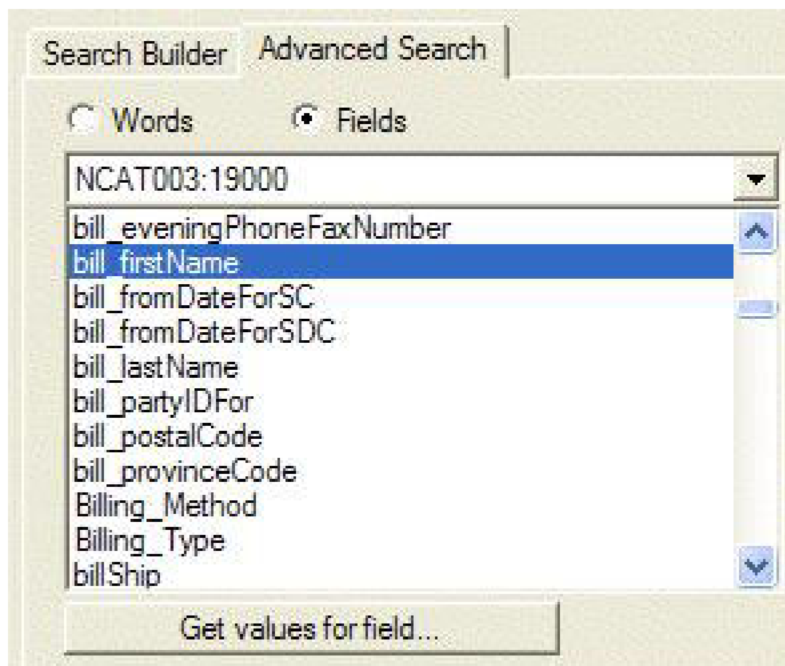


Figure 70. Exemple d'une zone de liste renseignée avec un sous-ensemble de zones indexées

La figure suivante affiche la zone de liste renseignée avec un sous-ensemble de zones indexées dans les sessions couvertes par l'index sélectionné. Le bouton "Get values for field" est disponible. Après avoir sélectionné un des zones, vous pouvez alors demandé une liste de toutes les valeurs trouvées au sein de cette zone.

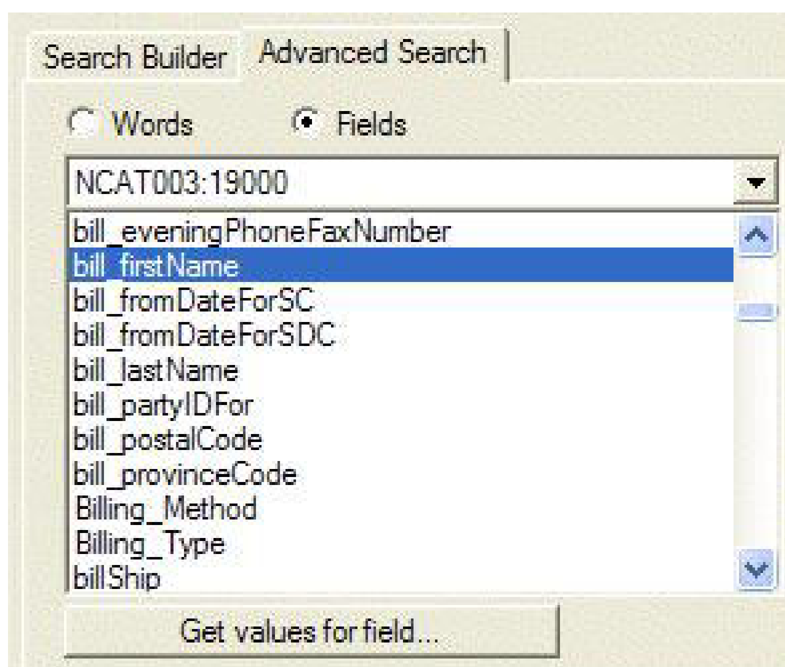


Figure 71. Valeurs de zone - exemple de résultats

Pour acquérir des valeurs de zone, cliquez sur **Get values for field**. La figure suivante affiche les résultats. Une fois les valeurs trouvées, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs valeurs et ensuite construire un terme de recherche à partir des valeurs sélectionnées.

- Pour annuler la recherche parmi les index pour toutes les valeurs d'une zone particulière, cliquez sur **Annuler**.

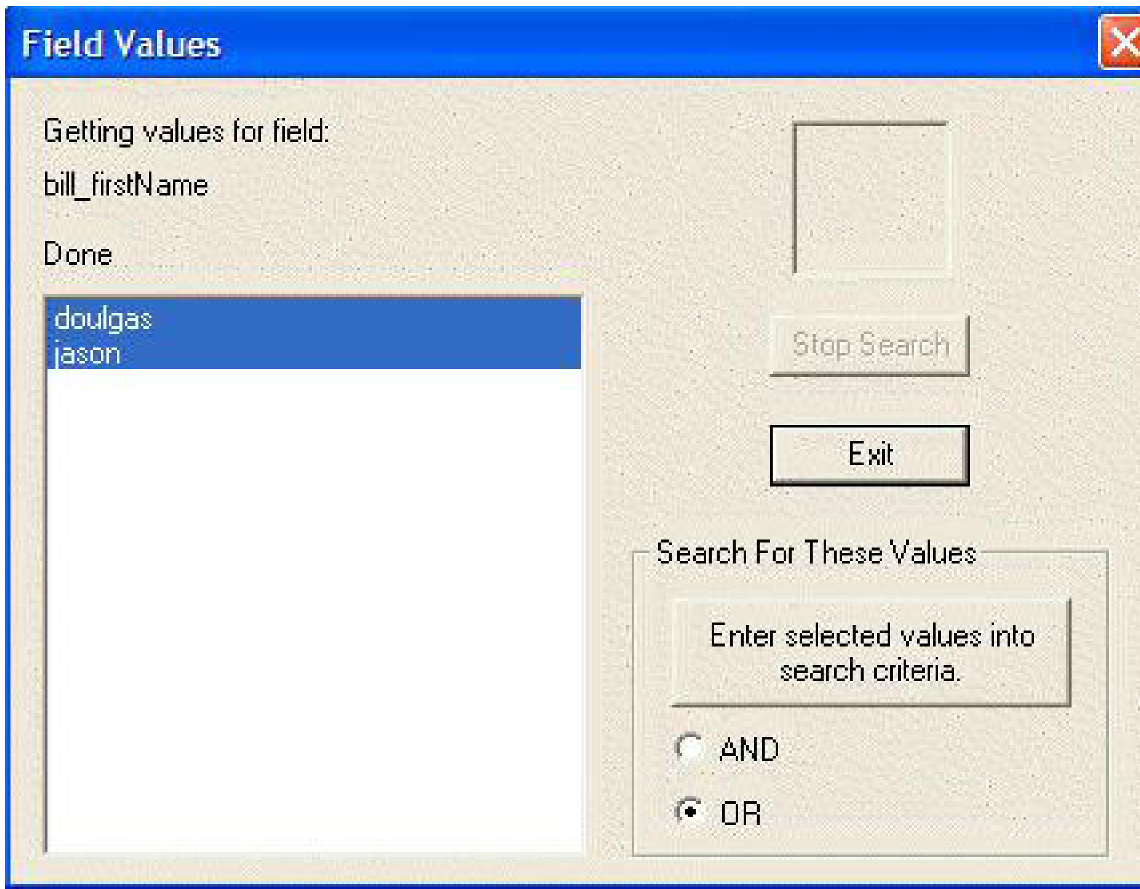


Figure 72. Fermez la boîte de dialogue

La figure suivante affiche les valeurs de zone que la recherche a renvoyée. Dans cet exemple, les deux termes étaient sélectionnés en utilisant une logique `OR` pour les relier.



Figure 73. Exemple de valeurs de zone après le renvoie de résultats de recherche et après la sélection de termes

Pour créer le terme de recherche, cliquez sur **Entrer les valeurs sélectionnées dans les critères de recherche**. La figure suivante illustre le terme de recherche créé. Vous pouvez voir que le terme comprend le nom de zone, l'opérateur `contains`, et la liste de valeurs de zone entre parenthèses, combinés à l'opérateur `OR`.



Figure 74. Les termes de recherche créés

RealiTea Viewer - Modèles de recherche

Le modèle Générateur de recherche permet à un administrateur de personnaliser les termes de recherche qui sont soumis à l'utilisateur de RTV dans les pages Générateur de recherche.

Pour accéder au modèle Générateur de recherche, procédez comme suit :

1. Dans RTV, cliquez sur le bouton **Rechercher**.
2. Dans la fenêtre Générateur de recherche, cliquez sur **Configuration...**.
   - Pour plus d'informations sur le contenu de la fenêtre de configuration, voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.
3. Cliquez sur **Modèle de générateur de recherche...**.
4. La fenêtre suivante s'affiche :

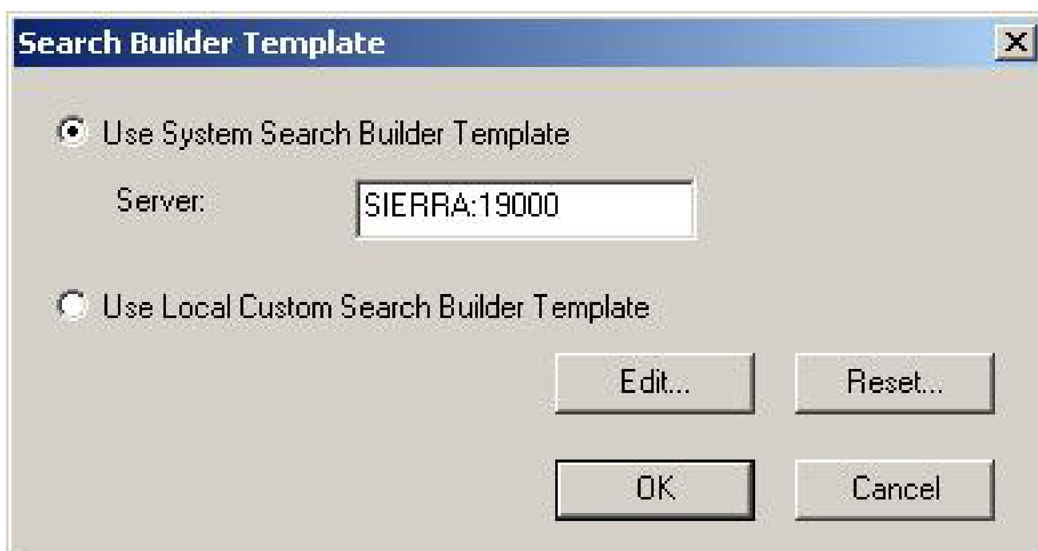


Figure 75. Modèle de générateur de recherche

Versions de modèles de recherche

A travers l'éditeur de Modèles de recherche, vous pouvez modifier le modèle de recherche local ou le réinitialisé au modèle de système disponible sur le serveur de recherche sélectionné.

Dans la fenêtre précédente, vous pouvez sélectionner les suivants :

1. *Modèle de générateur de recherche système* - RTV télécharge et utilise le modèle de générateur de recherche stocké sur le serveur.

2. *Modèle local de générateur de recherche personnalisé* - Utilisez, modifiez ou réinitialisez le modèle de générateur de recherche stocké dans votre instance locale de RTV.

Modèle de générateur de recherche du système

Pour la plupart des utilisateurs de RTV, le modèle le plus efficace est le modèle de générateur de recherche du système, qui contient tous les modèles nécessaires pour réaliser des recherches efficaces de sessions actives ou terminées dans vos données de session capturées.

A moins que vous ayez une utilisation spécifique pour générer un modèle personnalisé, vous devez utiliser le modèle fourni.

Pour utiliser le modèle Générateur de recherche du système :

1. Dans la boîte de dialogue Modèle de générateur de recherche, cochez la case **Utiliser le modèle de générateur de recherche du système**.
2. Indiquez le `<hostname>:<port>` du serveur de recherche Tealeaf qui héberge le modèle de générateur de recherche du système. Généralement, vous pouvez indiquer le nom d'hôte du Portail Tealeaf et une valeur de `<port>` de `19000`.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Le modèle local de générateur de recherche est mis à jour pour utiliser celui du système.

Edition du modèle Générateur de recherche système

Le modèle Générateur de recherche système est stocké sur le serveur indiqué dans la zone **Serveur** précédente. Les administrateurs de Tealeaf peuvent modifier ce modèle s'ils disposent des droits nécessaires pour accéder au serveur.

Remarque : Pour configurer le modèle Générateur de recherche qui est stocké sur un serveur Tealeaf, vous devez être un administrateur Tealeaf.

Sur le serveur, il est stocké à l'emplacement suivant :

```
<Tealeaf_install_directory\system\SearchBuilder.xml
```

Voir «Edition du modèle Générateur de recherche», à la page 153.

Modèle local de générateur de recherche personnalisé

Vous pouvez modifier une version locale et personnalisée du modèle de générateur de recherche. Vous pouvez modifier ce modèle ou le reconvertir au modèle par défaut en utilisant la boîte de dialogue Modèle de générateur de recherche.

- Ce modèle est uniquement destiné à une utilisation locale et ne peut en aucun cas être partagé avec d'autres utilisateurs.

Pour utiliser le modèle local et personnalisé du Générateur de recherche :

1. Dans la boîte de dialogue Modèle de générateur de recherche, cochez la case **Utiliser le modèle de générateur de recherche local et personnalisé**.
   - Pour le modifier, cliquez sur **Edition...**. Le fichier XML est chargé dan votre éditeur de texte local. Voir «Edition du modèle Générateur de recherche», à la page 153.
   - Pour réinitialiser la version locale au modèle stocké sur le serveur de recherche, cliquez sur **Réinitialiser...**. Le modèle local est réinitialisé à celui initialement installé lors de la dernière installation ou mise à jour de RTV.

Remarque : Pour configurer un modèle de générateur de recherche personnel, vous devez être un administrateur local sur le système sur lequel l'application RTV est installée.

2. Pour enregistrer les modifications apportées à votre modèle local et personnalisé, cliquez sur **OK**.

Le modèle de générateur de page local et personnalisé est stocké à l'emplacement suivant :

```
%userprofile%\Application Data\TeaLeaf\RealiTea\RTVBuilder.xml
```

Voir «Edition du modèle Générateur de recherche».

Edition du modèle Générateur de recherche

Les fichiers `SearchBuilder.xml` et `RTVBuilder.xml` sont au format XML et peuvent être modifiés avec un éditeur de texte.

Remarque : Le modèle à travers tout le système doit être modifié uniquement par les administrateurs Tealeaf, car cela affecte tous les utilisateurs de RTV.

Types de modèle

Chaque fichier système ou fichier modèle personnalisé peut contenir plusieurs modèles. En fonction du type de session, (active ou terminée), vous devez modifier le modèle approprié décrit ici.

- Il n'est pas possible d'utiliser RTV pour réaliser Toutes les recherches de sessions. Vous devez effectuer la recherche en utilisant un modèle de recherche active ou un modèle de recherche terminée.

Le fichier modèle contient les commentaires qui expliquent comment modifier le fichier et la signification des noms. Les noeuds de déclaration de modèle par défaut ressemblent à ceci :

```
<Template Name="Default" Type="standard">
<Template Name="Default" Type="active">
```

Nom et type de modèle
Appliqué à

`Default/standard`
Le modèle par défaut appliqué aux recherches de sessions terminées sous l'indexation standard

`Default/active`
Le modèle par défaut appliqué aux recherches de sessions actives. L'indexation n'est pas applicable.

En utilisant le modèle par défaut, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des zones à rechercher.

Indication des zones d'index utilisant les mots clés de recherche

Dans la zone de modèle, les spécifications sont des références à des zones d'index dans le Canister à court terme et dans le Canister à long terme. Pour plus d'informations sur les zones disponibles, consultez la rubrique "Mots clés de recherche" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Pour plus d'informations sur la syntaxe de texte des requêtes de recherche, voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.

Exemples de personnalisation de modèles

Ces informations décrivent différents exemples utilisés pour personnaliser les modèles.

Personnalisation des zones de texte

```
<FieldSearch title="Login ID" description="Login ID"
  field="TltStsLoginID" type="text" operator="contains" selected="true" />
```

L'exemple ci-dessus indique une zone de texte à inclure dans un modèle de recherche terminée. La valeur `zone` indique les valeurs indiquées par l'utilisateur à rechercher dans le champ d'index. Autres attributs :

Attribut
Description

`type` Pour les éléments de la recherche de texte, définissez cette valeur sur `texte`. Pour les éléments numériques, définissez cette valeur sur `numérique`.

`opérateur`
Indique l'opérateur à appliquer à la zone.

- `type=numeric`
  - `all` (paramètre recommandé)
  - `=`
  - `not`
  - `>=`
  - `<=`
  - `between`
  - `not between`
- `type=text` - aucun opérateur

`sélectionné(e)`
Lorsque défini sur `true`, la zone est présélectionnée lorsque l'onglet de recherche est ouvert par l'utilisateur de RTV.

`HTMLcolsize`
La largeur des caractères de la zone de texte pour la saisie des données.

Personnalisation des champs numériques

```
<FieldSearch title="Hit Count" description="TltStsNumHits"
           field="TltStsNumHits" type="numeric" operator="all"
           maxValue="4096" />
```

L'exemple ci-dessus indique une zone numérique à inclure dans un modèle de recherche terminée. La valeur `zone` indique les valeurs indiquées par l'utilisateur à rechercher dans le champ d'index. Autres attributs :

Attribut
Description

`type` Pour les éléments de la recherche numérique, définissez cette valeur sur `numérique`.

`opérateur`
Indique l'opérateur à appliquer à la zone. Valeurs admises :

- Tous - Tous les opérateurs peuvent être sélectionnés. Seule valeur admise.

maxValue
La valeur maximale de la valeur numérique.
- Par défaut, ce paramètre est configuré pour être la plus grande valeur possible pour un entier de 32 bits, ce qui correspond à la valeur supérieure admise par le moteur de recherche.
- Si vous savez qu'une valeur n'est jamais plus grande qu'un nombre spécifique, la recherche est plus efficace si vous définissez maxValue sur ce nombre.

Personnalisation des zones d'attributs de session dans le modèle de recherche

Vous pouvez ajouter des zones de recherche pour des attributs de session spécifiques. Un *attribut de session* est une variable défini par l'utilisateur qui est renseigné par un événement. Tealeaf prend en charge la création d'un maximum de 64 attributs de session.

- Les attributs de session sont indiqués au niveau du modèle de recherche à l'aide de mots clés de recherche qui incluent un numéro d'index comportant des zéros vers l'attribut spécifique. La numérotation est la suivante : 0, 1, 2, et ainsi de suite jusqu'à 63.
- Voir la rubrique "Onglet Attributs de session TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
- Les attributs de session peuvent également être ajoutés aux modèles de recherche du Portail. Voir la rubrique "Configuration des modèles de recherche" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Procédure :
Procédez comme suit pour ajouter un attribut de session au modèle de recherche complété par défaut pour RTV :

1. Ouvrez le fichier de modèle SearchBuilder du système et recherchez le bon modèle à modifier.
2. Localisez la section libellée :
   <Template Name="Default" Type="standard">.
3. Localisez le groupement qui contient toutes les zones définies par l'utilisateur dépendant du type de recherche. Si ce qui suit n'existe pas, il faut l'insérer :
   ```
   <Group title="Session Attributes" description="Session Attributes">
   ```
4. Insérez le XML suivant dans le modèle, en le modifiant comme il se doit pour ces exemples.
   - *Recherche terminée :*
     ```
     <FieldSearch title="Login ID" description="Login ID"
                 field="tltstscustomvar0" type="text"
                 operator="contains" HTMLcolsize="40"/>
     ```
   - *Recherche terminée :*
     ```
     <FieldSearch title="Session Attribute 03"
             description="Session Attribute 03"
             field="customvar3" type="text" operator="contains" HTMLcolsize="40"/>
     ```

   Attribut
   Description

   titre Cette valeur apparaît dans le Générateur de recherche de RTV.

description
: Cette valeur s'affiche lorsque vous déplacez la souris sur le terme de recherche.

zone Cette valeur identifie le terme d'index pour l'attribut de session. La valeur ci-dessus (`tltstscustomvar0`) est le mot clé de l'index LTC de référence pour l'attribut de session 00. Voir «Termes pour la configuration de la recherche des attributs de session».

type Le type de valeur de l'attribut de session. Les valeurs admises sont `text` et `numeric`.

opérateur
: L'opérateur de la zone de recherche

HTMLcolsize
: (Facultatif) La largeur des caractères de la zone de texte pour la saisie de données

5. Modifiez les attributs si nécessaire.
6. Enregistrez le fichier.
7. Fermez puis ouvrez RTV pour voir vos modifications.
8. Dans RTV, chargez le modèle de recherche à partir du serveur. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.

Termes pour la configuration de la recherche des attributs de session : En fonction du type de modèle de recherche que vous configurez, vous devez indiquer des termes pour la configuration de la recherche des attributs de session en utilisant les mots clés suivants.

- Pour plus d'informations sur les mots clés, voir la rubrique "Mots clés de recherche" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Tableau 14. Termes pour la configuration de la recherche des attributs de session

Type de modèle	Index de l'attribut de session	Terme pour la configuration de la recherche terminée
Actif	Attribut de session 00 (LoginId)	`field="customvar0"`
Actif	Attribut de session 01	`field="customvar1"`
Actif	Attribut de session 63	`field="customvar63"`
Terminé	Attribut de session 00 (LoginId)	`field="tltstscustomvar0"`
Terminé	Attribut de session 01	`field="tltstscustomvar1"`
Terminé	Attribut de session 63	`field="tltstscustomvar63"`

Configuration de la recherche de requête

Si nécessaire, vous pouvez configurer les zones de recherche de RTV pour analyser les zones ou les sections de la requête, ou l'intégralité de la requête.

Par exemple, des données de session critiques peuvent être insérées dans la section `[appdata]` de la requête, étant donnée que cette section est automatiquement indexée. Dans les exemples ci-dessous, vous pouvez voir comment configurer RTV pour rechercher la requête, la section `[appdata]`, ou une zone spécifique dans la section `[appdata]`.

- Pour plus d'informations sur l'ajout de contenu à la section `[appdata]` de la requête, voir la rubrique "Configuration de l'indexation CX" dans le manuel de configuration*IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Tableau 15. Configuration de la recherche de requête

Zone de recherche	Mot clé de recherche	Remarques
intégralité de la requête	`requête`	Recherche l'intégralité de la requête.
Section `[appdata]`	`request/appdata`	Recherche une valeur indiquée par l'utilisateur dans la section `[appdata]` de la requête.
Variable `MobileDeviceType` de la section `[appdata]`	`request/appdata/mobiledevicetype`	Recherche une valeur indiquée par l'utilisateur dans la zone `MobileDeviceType` dans la section `[appdata]` de la requête.

Remarque : Les mots clés `request` et `request/appdata` peuvent être utilisés pour des recherches de sessions actives et terminées. Voir la rubrique "Recherche de mots clés" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Zone pour rechercher dans l'intégralité de la requête

```
<FieldSearch title="All Request" description="All Request"
  field="request" type="text" operator="contains" selected="true" />
```

Zone pour rechercher dans la section [appdata]

```
<FieldSearch title="AppData" description="AppData"
  field="request/appdata" type="text" operator="contains" selected="true" />
```

Zone pour rechercher une valeur dans la variable MobileDeviceType dans la section [\appdata]

```
<FieldSearch title="Mobile Event" description="Mobile Event"
  field="request/appdata/mobiledevicetype" type="text"
  operator="contains" selected="true" />
```

Configuration de la recherche de zone de formulaire

FieldSearch indique une zone de formulaire à inclure dans le modèle.

```
<FieldSearch title="FormField" description="FormField"
  field="formfield" type="formfield" />
```

Configuration de la zone d'adresse IP

A partir de la version 8.4, RTV prend en charge la recherche d'adresses IP au format IPv4 ou IPv6.

- Si vous avez récemment installé RTV 8.4 ou une version ultérieure, alors votre fichier `SearchBuilder.xml` par défaut contient les zones prérequises qui sont répertoriées.

Pour des modèles de recherche de sessions terminées, vous pouvez insérer les zones suivantes pour permettre aux utilisateurs de RTV de rechercher des adresses IP parmi les sessions terminées.

- Pour les sessions actives, les adresses IP ne sont pas indexées. Ils sont donc disponibles pour la recherche en recherchant la mémoire tampon de requête pour les paires nom-valeur des adresses insérées par le IBM Tealeaf CX Passive Capture Application. Consultez la rubrique "Prise en charge de IPv6" dans le manuel d'installation *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

```
<FieldSearch title="IP address" description="ipv6_remote_addr"
field="ipv6_remote_addr" type="text" operator="contains" />
<FieldSearch title="IP address (legacy)" description="TltStsIPaddr"
field="TltStsIPaddr" type="text" operator="contains" />
```

Tableau 16. Configuration de la zone d'adresse IP

Nom de zone	Mot clé de recherche	Description
`Adresse IP`	`ipv6_remote_addr`	Recherche les adresses IP au format IPv6 ou IPv4 • Pour les adresses IPv6 insérées dans cette zone, les valeurs sont étendues, si elles sont condensées et sans rembourrages pour assurer une longueur de chaîne cohérente. • Pour les adresses IPv4 insérées dans cette zone, les valeurs sont développées dans une mise en forme de style IPv6, dans laquelle chacun des quatre octets de l'IPv4 est dispersée dans les quatre derniers groupes du format IPv6 à 8 groupes. • Les plages et les caractères génériques sont admises pour cette zone.
`Adresse IP (existante)`	`tltstsipaddr`	Recherche les adresses IP au format IPv4 • Les données entrées dans les zones de ce type ne sont pas rembourrées et sont normalisées en une chaîne unique de chiffres avant d'être soumise à la recherche.

Configuration de WordSearch

WordSearch transmet la chaîne de recherche indiquée directement au moteur de recherche, en ignorant la structuration de formulaire `field contains value`. Lorsqu'utilisé avec le type `hidden_text`, un modèle de recherche peut contenir des entrées de recherche qui sont soumises sans aucune entrée utilisateur.

```
<WordSearch title="ASP Errors" description="ASP Errors" field="freetext"
  type="hidden_text" textValue="(response contains (error w/5 ASP))" />
```

Gestion des ensembles de résultats dans RTV

Lorsque vous lancez une recherche dans RTV, l'ensemble de sessions renvoyé est appelé un *ensemble de résultat*. Pour des recherches répétées ou des recherches qui nécessitent une analyse plus détaillée, RTV vous permet d'enregistrer les ensembles de résultats pour ensuite les extraire, les partager et les gérer.

Remarque : Les recherches de sessions actives ne génèrent pas d'ensembles de résultats, même si vous configurez RTV pour générer automatiquement des ensembles de résultats de la recherche. Les ensembles de résultats ne peuvent pas être créés à partir des sessions actives.

- Pour gérer les ensembles de résultats, sélectionnez **Outils** > **Ensembles de résultats...** dans le menu RTV. La fenêtre Ensembles de résultats s'affiche.

Création d'ensembles de résultats

Par défaut, RTV ne créé pas des ensembles de résultat lorsqu'une recherche est lancée. Si vous souhaitez, vous pouvez configurer RTV pour créer des ensembles résultats pour vous lorsqu'une recherche est lancée.

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Ensembles de résultats...**.
2. Dans la fenêtre Ensembles de résultats, cochez la case **Créer un ensemble de résultat pour chaque recherche**.
3. Cliquez sur **OK**.

Lorsqu'une recherche est lancée via RTV à partir de votre bureau, un ensemble de résultats est créé sur le serveur de recherche et est accessible via la fenêtre Ensembles de résultats.

- Les ensembles de résultats peuvent également être créés lorsque vous faites une recherche dans le Portail. Consultez la rubrique "Présentation des segments" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxResults User Manual*.

Fenêtre Ensembles de résultats de RTV

Dans la fenêtre Ensembles de résultats, chaque ensemble de résultats disponible est répertorié. Ensembles de résultats affichés

- Par défaut, les ensembles de résultats de RTV sont configurés pour expirer après sept jours. Les ensembles de résultats ayant expiré ne sont plus disponibles. Pour plus d'informations sur la modification de l'expiration des ensembles de résultats que vous créez, voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.
- Outre les ensembles de résultats que vous créez, la liste peut contenir des ensembles de résultats qui sont partagés avec vous en fonction de votre groupe d'autorisation. Voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.
- Pour revoir les propriétés d'un ensemble de résultat, cliquez deux fois sur la ligne dans la ligne affichée. Voir «Propriétés de l'ensemble de résultats», à la page 162.

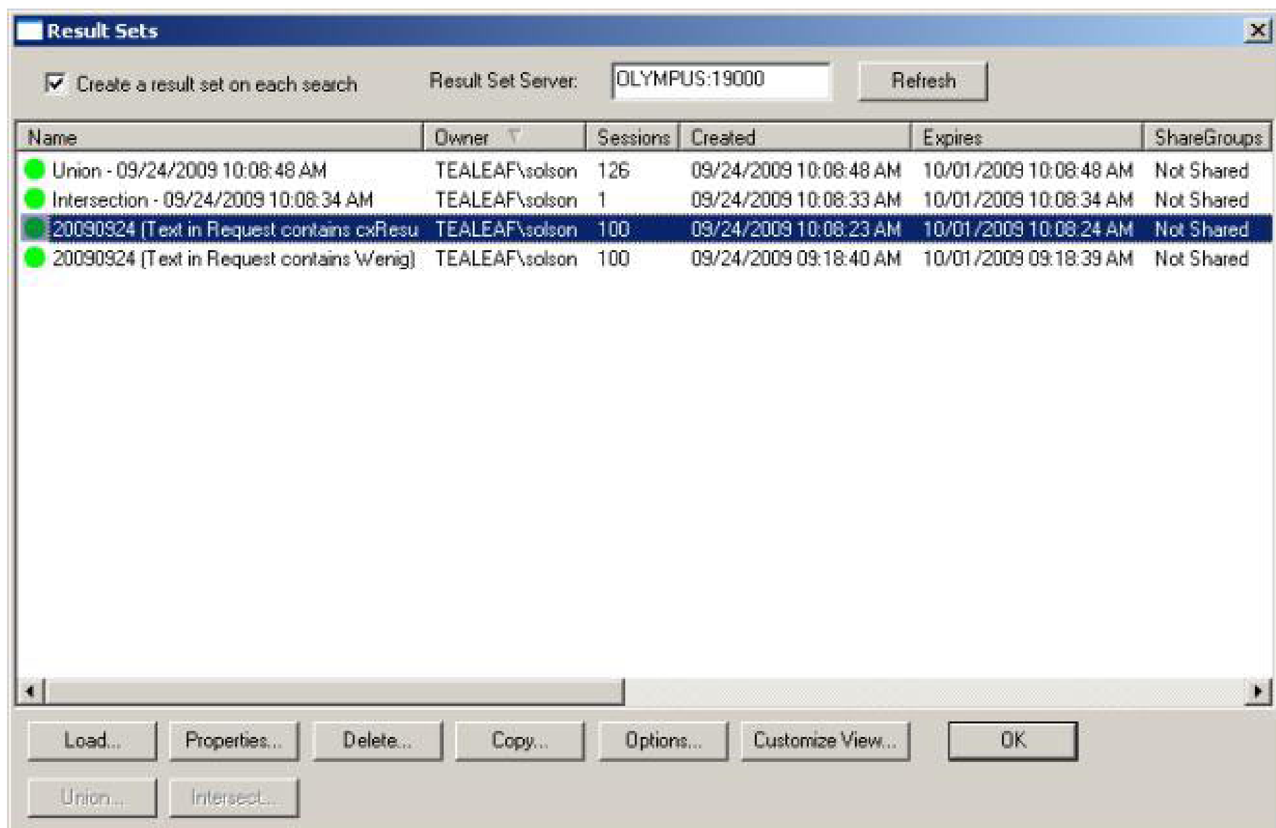


Figure 76. Fenêtre Ensembles de résultats de RTV

- Pour charger un ensemble de résultat, sélectionnez le résultat défini dans la liste affichée et cliquez sur **Charger**.
- Pour revoir ou modifier les propriétés d'un ensemble de résultats, sélectionnez le résultat et cliquez sur **Propriétés...**. Voir «Propriétés de l'ensemble de résultats», à la page 162.
- Pour supprimer un ensemble de résultats, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer...**.
- **Copier...** - Permet de copier l'ensemble de résultats sélectionné.
- **Options...** - Partage et options d'expiration pour les ensembles de résultats récemment créés. Voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.
- **Personnaliser la vue...** - Vous pouvez personnaliser l'ordre des colonnes affichées dans la fenêtre Ensembles de résultats. Voir «Personnalisation de l'affichage», à la page 163.
- Vous pouvez créer des unions et des intersections de plusieurs ensembles de résultats. Voir «Fusion des ensembles de résultats», à la page 162.

Colonnes Résultats

Les colonnes suivantes sont disponibles pour l'affichage dans la fenêtre Ensembles de résultats de RTV.

- Les colonnes suivantes sont répertoriées dans l'ordre d'affichage pour la vue par défaut. Pour plus d'informations sur la personnalisation des zones à afficher, voir «Personnalisation de l'affichage», à la page 163.

- Certaines valeurs des colonnes peuvent être modifiées. Pour modifier les propriétés, double cliquez sur une valeur. Voir «Propriétés de l'ensemble de résultats», à la page 162.

Colonne
: **Description**

`Nom`
: Le nom du résultat contient une date indiquant la date de son exécution et une partie ou l'intégralité de la recherche exécutée.

`Propriétaire`
: Le nom d'utilisateur de la personne qui a initialement exécuté la recherche est enregistrée comme propriétaire de l'ensemble de résultat.
  - Un ensemble de résultats peut être supprimé par le propriétaire ou par l'administrateur Tealeaf.

`Sessions`
: Le nombre de sessions dans l'ensemble de résultats

`Créé(e)`
: L'horodatage indiquant quand les résultats ont été générés

`Arrive à expiration`
: L'horodatage indiquant quand l'ensemble de résultats doit arriver à expiration

`ShareGroups`
: Si l'ensemble de résultats est partagé, il est disponible pour tous les utilisateurs RTV à moins que des groupes de partage ont été indiqués pour partager des ensembles de résultats récemment créés. Voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.

`Chaîne de recherche`
: La chaîne de recherche spécifique qui est soumise au moteur de recherche pour lancer la recherche

`Description de recherche`
: La description conviviale de la chaîne de recherche

`Remarques`
: Les remarques que vous ajoutez à l'ensemble de résultats.
  - Pour ajouter des remarques, cliquez deux fois sur la colonne Remarques. Voir «Propriétés de l'ensemble de résultats», à la page 162.

Sélection du serveur

Vous pouvez configurer RTV de façon à extraire les ensembles de résultats que vous avez créé ou qui ont été partagés avec votre groupe d'authentification de n'importe quel serveur au sein de l'environnement Tealeaf.

- Par défaut, les ensembles de résultats sont stockés sur le serveur qui héberge le Portail Tealeaf. Pour configurer le serveur approprié, sélectionnez **Outils** > **AutoConfig from Tealeaf Master...**.
  - Dans un environnement à serveurs multiples, ce serveur risque d'être différent du serveur de recherche configuré pour RTV.
- Pour extraire les ensembles de résultat d'un serveur de portail Tealeaf différent, entrez le nom d'hôte et le numéro de port dans la zone de texte en haut de la fenêtre au format `<hostname>:<port_number>`.
- Pour actualiser la liste des ensembles de résultats dans le serveur de portail indiqué, cliquez sur **Actualiser**.

- Pour configurer RTV pour créer un ensemble de résultats à chaque fois que vous exécutez une recherche, cliquez sur **Créer un ensemble de résultats pour chaque recherche**. L'ensemble de résultats est stocké sur le serveur de portail configuré.
- Voir Chapitre 1, «Présentation d'CX RealiTea Viewer», à la page 1.

Fusion des ensembles de résultats

Vous pouvez réaliser des opération d'union et d'intersection sur plusieurs ensembles de résultats afin de créer des ensembles de résultats supplémentaires. le nouvel ensemble de résultat est répertorié avec le nom `Union` ou `Intersection` suivi de l'horodatage de son exécution. La colonne Chaîne de recherche contient des détails sur les ensembles de résultats qui ont été combinés pour créer le nouvel ensemble.

- Pour créer un ensemble de résultats Union, sélectionnez deux ou plusieurs ensembles de résultats dans la liste affichée. Puis cliquez sur **Union...**.
- Pour créer un ensemble de résultats Intersection, sélectionnez deux ou plusieurs ensembles de résultats dans la liste affichée. Puis cliquez sur **Intersection...**.
- Vous pouvez réaliser ces opérations sur des ensembles de résultats Union ou Intersection.
- Par défaut, les ensembles de résultats Union ou Intersection générés ne sont pas partagés.

Propriétés de l'ensemble de résultats

Propriété
: **Description**

`ID de l'ensemble de résultats`
: L'identificateur unique du serveur de recherche pour l'ensemble de résultats. Cette valeur ne peut pas être modifiée.

`Nom`
: Le nom de l'ensemble de résultats, qui est alloué par défaut. Cette valeur est modifiable.

`Propriétaire`
: Le propriétaire de l'ensemble de résultats

`Heure de création`
: L'heure à laquelle l'ensemble de résultats a été créé

`Expiration`
: L'heure à laquelle l'ensemble de résultat doit arriver à expiration. Vous pouvez modifier le délai d'expiration pour l'ensemble de résultats sélectionnés.
  - Pour conserver l'ensemble de résultats indéfiniment, cochez la case N'expire jamais.
  - Pour plus d'informations sur la modification des paramètres globaux d'expiration, voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.

`Partagé`
: Pour partagé l'ensemble de résultats, cochez la case Partagé. Pour sélectionnez les groupes d'authentification avec lesquels partager l'ensemble de résultats, cliquez sur **Groupes...**.
  - Pour plus d'informations sur la modifications des paramètres globaux de partage, voir «Options de l'ensemble de résultats de RTV», à la page 164.

Chaîne de recherche
: La chaîne de recherche spécifique qui est soumise au moteur de recherche pour extraire l'ensemble de résultats Bien que vous ne puissiez pas modifier cette valeur, vous pouvez la copier et la coller.

Description de recherche
: Une description conviviale de l'ensemble de résultats.

Remarques
: Utilisez cette zone de texte pour stocker des remarques sur l'ensemble de résultats.

Personnalisation de l'affichage

En option, vous pouvez personnaliser les colonnes affichées dans la fenêtre Ensembles de résultats.

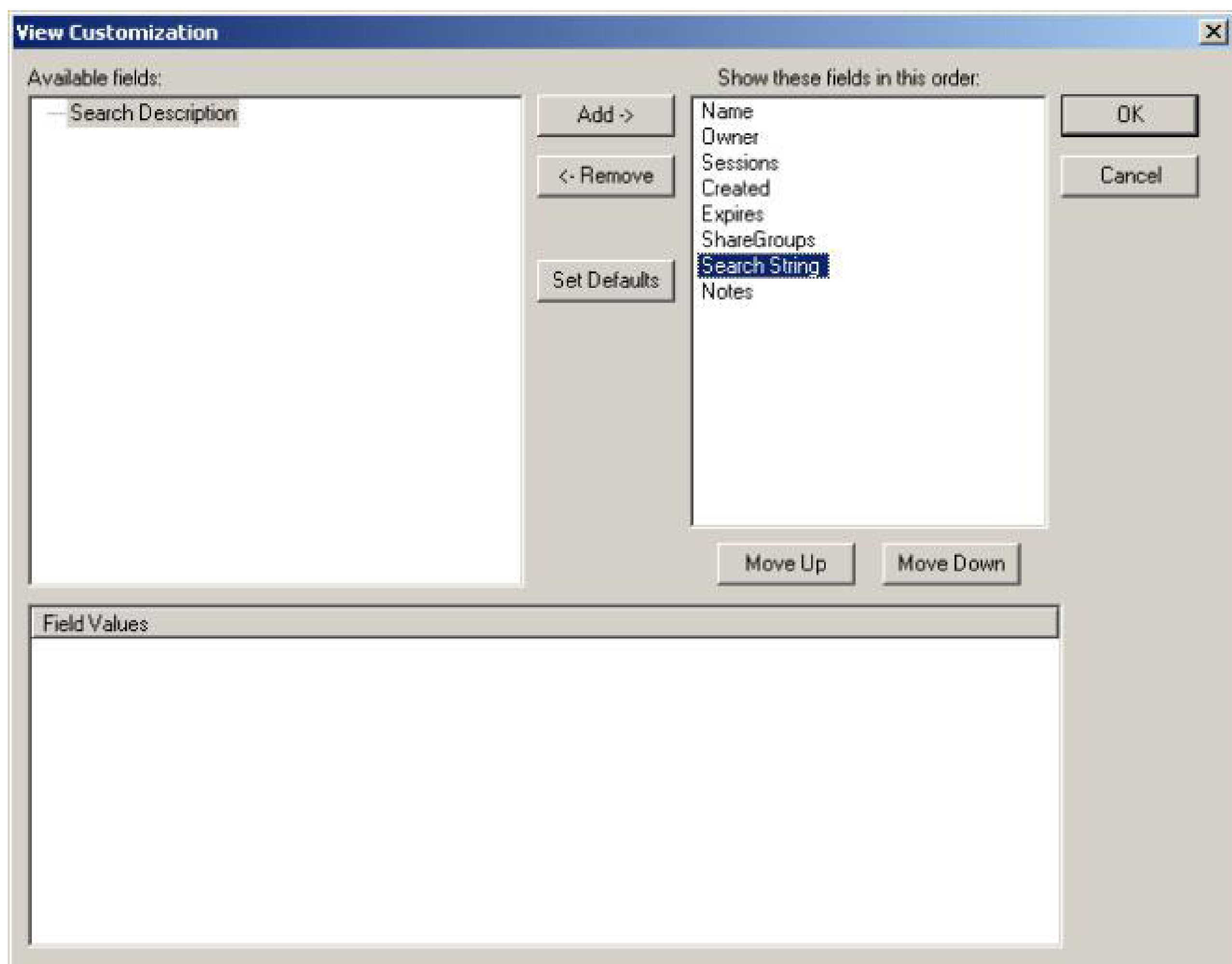


Figure 77. Personnalisation de la fenêtre Ensembles de résultats

Par défaut, toutes le colonnes disponibles sont affichées dans la fenêtre. Cependant, il se peut que certaines de ces colonnes ne vous soient pas utiles, ou alors vous pouvez réorganiser l'ordre d'affichage. Le panneau Valeurs de zone n'est pas renseigné dans cette vue.

- Pour ajouter une colonne à l'affichage, sélectionnez-la dans le panneau de gauche. Puis, cliquez sur **Ajouter -**.
- Pour supprimer une colonne de l'affichage, sélectionnez-la dans le panneau de droite. Puis, cliquez sur **<- Supprimer**.
- Pour définir les colonnes actuelles dans le panneau de droite comme les colonnes pas défaut dans l'ordre affiché, cliquez sur **Définir les paramètres par défaut**.
- Pour modifier l'ordre d'affichage d'une colonne, sélectionnez-la dans la colonne de droite et cliquez sur **Vers le haut** ou **Vers le bas** pour le repositionner.
- Pour sauvegarder les modifications, cliquez sur **OK**.

Options de l'ensemble de résultats de RTV

Dans la fenêtre Options de l'ensemble de résultats, vous pouvez configurer les propriétés appliquées aux ensembles de résultats récemment généré.

Remarque : Ces options ne sont pas appliquées aux résultats qui sont déjà créés.

Définition de l'expiration de l'ensemble de résultats

Vous pouvez configurer le nombre de jours au bout duquel les ensembles de résultats expirent. Plus le nombre de jours est élevé, plus les ensembles de résultats nécessite un espace de stockage plus important sur le serveur de recherche sur lequel ils sont créés.

- Pour désactiver l'expiration des ensembles de résultats, cliquez sur **Les ensembles de résultats n'expirent jamais**. Lorsque sélectionnés, les ensembles de résultats doivent être supprimés du serveur de recherche.

Partage des ensembles de résultats

Pour partager les ensembles de résultats avec des membres des groupes sélectionnés, cochez la case **Partagé**. Pour sélectionner les groupes de partage, entrez les noms des groupes sous forme de liste séparée par des virgules dans la zone de texte ou cliquez sur **Groupes...** pour les sélectionner.

- La liste des groupes disponibles avec qui vous pouvez partager de nouveaux ensembles de résultats dépend de si le mode d'authentification du portail ou du domaine NT est activé. Voir la rubrique "Configuration du serveur de recherche" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Exportation des données de session depuis RTV

Lorsqu'une recherche est exécutée via RTV, les résultats renvoyés comprennent plusieurs données associées à la session disponible pour l'exportation. Vous pouvez personnaliser votre vue afin d'inclure d'autres zones de données renvoyées dans le cadre des résultats de la recherche ou de la liste des sessions et ensuite exporter la vue affichée dans Excel ou au format `.CSV` pour être utilisées par des applications tierces. Ces données peuvent inclue des paires nom-valeur des variables de requête, des statistiques qui ne sont pas suivi par Tealeaf, etc.

- Si vous téléchargez une liste de sessions dans RTV depuis le Portail, vous pouvez personnaliser la vue dans RTV et exporter les données de votre recherche de Portail.
- Une technique similaire pour l'exportation des données de session est directement disponible sur la recherche de Portail. Consultez la rubrique "Recherche de données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact*.

Par exemple, supposons que vous recevez des complaintes que les visiteurs de votre application Web reçoivent des erreurs Code de statut 500 sur la page de contrôle. Si vous capturez l'adresse e-mail de chaque visiteur dans votre application Web dans l'attribut de session `CustomVar00`, vous pouvez configurer une recherche pour trouver toutes les sessions où cette erreur s'est produite et ensuite ajouter la valeur `CustomVar00` à la vue affichée pour la Liste des sessions. La vue exportée contient des adresses e-mail ainsi que les identificateurs de session pour chaque client qui rencontre ce problème, et cela peut être utilisé pour le suivi par le service clients.

Remarque : Pour exporter un ensemble de données spécifique, vous devez connaître l'emplacement ou la variable de la requête qui contient les données.

Personnalisation des colonnes

Lorsqu'une recherche est exécutée dans RTV, les résultats sont affichés dans deux panneaux.

- *Liste de sessions* - Chaque ligne de données du panneau du haut indique une session distincte dans laquelle les critères de la recherche ont trouvé au moins une correspondance.
- *Résultats de recherche* - Chaque ligne de données du panneau d'en bas indique une instance individuelle d'une correspondance de recherche. Dépendant des critères de recherche, une session unique peut contenir plusieurs correspondances de recherche.

Vous pouvez personnaliser les colonnes qui sont affichées dans chaque panneau.

- Pour modifier les colonnes répertoriées dans chaque panneau, faites un clic droit dans le panneau et sélectionnez **Personnalisez la vue...**. Pour plus d'informations sur la fenêtre affichée, voir «Gestion des ensembles de résultats dans RTV», à la page 158.

Données disponibles dans la liste de sessions

La liste de sessions affiche des sessions individuelles, ainsi les données qui s'y trouvent s'appliquent à la session dans son intégralité.

Les données suivantes sont incluses par défaut :

- Indicateurs
- SessionID
- Indice de pertinence
- Horodatage
- Décompte de pages
- Durée
- Anno
- ID connexion
- Evénements
- Titre

Les données suivantes sont disponibles pour l'ajout à la liste de sessions :

- Conn Type
- EndTimeStamp
- Adresse IP

- Identificateur global unique de la session
- SessionAttr
  - Le contenu dans SessionAttr est généré de manière dynamique par le Canister Tealeaf. Pour plus d'informations, sélectionnez **Vue** > **Attributs de session** dans le menu RTV.
- ID utilisateur
- UserDef1
- UserDef2
- UserDef3
- UserDef4

Données disponibles dans les résultats de la recherche

Le panneau Résultats de la recherche affiche des occurrences individuelles où la recherche a trouvé une correspondance, donc les données affichées proviennent de l'occurrence répertoriée.

Les données suivantes sont incluses par défaut :

- ID session
- Page
- Indice de pertinence
- Horodatage
- Tps génération
- NetTime
- Aller-retour
- Octets
- Statut
- Source
- Résultat

Les paires nom-valeur au sein des données suivantes peuvent être mises à disposition pour l'ajout à la liste de session.

Remarque : Les données disponibles varient en fonction de la session. Ces éléments sont extraits du Canister Tealeaf avec les données de session.

- ExtendedUserAgent (section de requête)
- ID de l'occurrence
- RawRequest
- ResponseHeaders
- SessionAttr
- Valeurs de fait
  - Dimensions
- TimeBlock
- Url
- appdata (section de requête)
- cookies (section de requête)
- env (section de requête)
- iamie (section de requête)

- horodatage (section de requête)
- urlfield (section de requête)

Exportation de données

Que vous personnalisiez la vue de la Liste des sessions ou des Résultats de recherche ou non, vous pouvez exporter la liste affichée dans Excel ou au format `.CSV`.

Les options suivantes sont disponibles dans le menu Edition :

Commande
Description

`Copier la Liste des sessions dans Excel`
Ouvrez le contenu en cours de la Liste des sessions comme une nouvelle feuille de calcul dans Excel.

`Copier les Résultats de recherche dans Excel`
Ouvrez le contenu en cours des Résultats de recherche comme une nouvelle feuille de calcul dans Excel.

`Exporter la Liste des sessions dans CSV`
Exportez le contenu en cours de la Liste des sessions au format `.CSV`.

`Exporter les résultats de recherche dans CSV`
Exportez le contenu en cours des Résultats de recherche au format `.CSV`.

Les données émises peuvent être manipulées au besoin par un outil tiers approprié.

Surveillance des événements IU client via RTV

Lorsqu'il est implémenté, IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX permet la capture d'événements d'interface utilisateur qui n'envoient pas de demande au serveur. Par exemple, les interfaces basées AJAX peuvent modifier la page affichée en fonction des routines JavaScript imbriquées sur la page. Si le JavaScript n'envoie pas de demande au serveur Web, Tealeaf ne capture pas l'événement par défaut.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir "Guide d'UI Capture for AJAX" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Il se peut que l'implémentation d'IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX ne soit pas possible actuellement. Vous pouvez toutefois configurer RTV pour activer une partie de la fonctionnalité UI Capture. Ces informations décrivent comment configurer RTV pour effectuer une relecture et un surlignage limités des pages utilisant JavaScript et/ou Ajax.

Règles de profil HighlightOnlyURL

Si la capture d'événement IU n'est pas activée, la relecture des pages utilisant Ajax est généralement impossible. Si les demandes Ajax publient des informations de zone de formulaire qui correspondent à des éléments nommés sur la page, il est parfois possible de simuler des événements IU et d'afficher certaines mises à jour de page qui se sont produites au cours de la session.

Pour déterminer si une page est apte, examinez-la et recherchez les caractéristiques suivantes :

1. S'agit-il d'une page Ajax ? Les pages Ajax peuvent être de type texte/brut, texte/xml, texte/json, etc. Une page Ajax peut également être de type texte/html, mais les données de réponse peuvent ne pas ressembler à une page HTML complète. Elle peut contenir `<div>` et d'autres balises d'élément, mais ne contient aucune balise `<html>` principale.
2. Examinez les données figurant dans la section `[urlfields]` de la demande. Ces entrées correspondent-elles aux éléments de page HTML sur une page précédente ?
3. Existe-t-il des appels Ajax pour toutes ou la plupart des actions IU sur la page ?

Si toutes ces conditions sont satisfaites, vous pouvez créer une règle indiquant à RTV de traiter la page comme `Surlignage uniquement`. Les données de réponse figurant sur les pages `Surlignage uniquement` ne sont pas utilisées comme page HTML affichable. A la place, RTV quitte la page précédente qui est affichée et les zones de formulaire des pages `Surlignage uniquement` sont utilisées pour renseigner les zones.

Dans des conditions optimales, le renseignement des valeurs de zone déclenche les événements OnClick ou OnChange, entraînant l'exécution du JavaScript qui se trouve dans l'application. Ce JavaScript génère une demande Ajax pour une page qui est signalée comme étant Surlignage uniquement. L'application utilise ensuite les données renvoyées par la page capturée pour mettre à jour la page affichée.

Création via RTV

Il existe plusieurs façons de créer ou de modifier les règles HighlightOnlyURL :

Dans la vue Relecture

1. Dans la vue Relecture, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la page et sélectionnez **Règles de relecture** > **Traiter cette page comme Surlignage uniquement**.
2. Vous pouvez éventuellement modifier le masque d'URL dans la boîte de dialogue résultante pour ajouter des caractères génériques à la place des sections de la chaîne qui peuvent être différentes pour chaque session. Si l'URL contient une chaîne de requête, vous pouvez remplacer tous les éléments se trouvant après `?` par `*`.

Dans la vue Requête

Si l'URL n'est pas suffisamment unique pour différencier la page HighlightOnly potentielle d'une page standard, vous pouvez utiliser les valeurs dans la vue Requête pour qualifier davantage la règle.

1. Dans la vue Requête, recherchez une entrée qui différencie cette page des pages standard. Des exemples communs sont `ResponseType` et `REQUEST_METHOD`.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entrée localisée et sélectionnez **Treat page with this request value as Highlight Only**.
3. Modifiez le masque d'URL si nécessaire.

Modification des règles HighlightOnlyURL

A l'instar de toutes les autres règles de profil, les règles HighlightOnlyURL peuvent être modifiées dans le profil dans la boîte de dialogue Options.

- Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Modification via le portail Tealeaf

Pour plus d'informations sur les modifications effectuées via le portail, voir le chapitre sur la gestion des serveurs Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Obtention d'un surlignage précis des liens JavaScript

Ces informations décrivent les étapes à exécuter pour la configuration du surlignage précis des liens JavaScript. Ceci permet à RTV d'examiner l'URL et les données de zone de formulaire.

Configuration de l'application Web pour le surlignage

Pour surligner les boutons et renseigner les valeurs d'élément sur chaque page, RTV examine l'URL ainsi que les données de zone de formulaire. Lorsqu'une application utilise JavaScript pour soumettre des données à partir d'une page, il se peut que les données publiées ne contiennent pas les informations que peut utiliser RTV pour un surlignage précis. Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter des modifications simples à l'application afin de faciliter un surlignage précis, et cela sans utiliser Tealeaf UI Capture.

Ces modifications comprennent l'inclusion d'informations supplémentaires avec les données de formulaire pour indiquer le bouton sur lequel l'utilisateur a cliqué.

1. Créez un élément de formulaire masqué dont le nom est spécial et définissez la valeur de l'élément de formulaire sur l'ID du bouton sur lequel l'utilisateur a cliqué.
2. Vérifiez que l'élément masqué est soumis.
3. Lorsque vous surlignez une page, RTV recherche l'élément masqué nommé dans les données de formulaire et surligne le bouton qui correspond à sa valeur. L'élément de formulaire masqué peut avoir un nom qui est cohérent sur toutes les applications que vous souhaitez relire.

Configuration de RTV pour reconnaître les éléments à des fins de surlignage

RTV doit surligner les éléments corrects. Ces informations décrivent les étapes de configuration de RTV pour la reconnaissance des éléments à des fins de surlignage.

Configuration du paramètre Highlight Element Name

RTV doit être configuré pour utiliser le nom. Dans l'onglet **Options avancées**, entrez le nom de l'élément masqué en tant que valeur du paramètre `Highlight Element Name`.

- Le nom par défaut est `__EVENTTARGET`.
- Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

Configuration du paramètre Invoke JavaScript When Highlighting

RTV doit également être configuré pour démarrer JavaScript lorsqu'il effectue un surlignage. Cette fonction doit être activée afin que la saisie des données de zone de formulaire entraîne l'exécution des scripts JavaScript sur la page, déclenchant a son tour l'envoi des demandes AJax connexes.

- Voir «Onglet Relecture», à la page 208.

Exemple de JavaScript

Vous trouverez ci-après un exemple simple d'une page qui utiliseJavaScript pour soumettre des pages et qui peut être modifiée afin de permettre à RTV de surligner les boutons sélectionnés par clics :

```
<html><head><title>Javscript Highlighting Example</title></head>
<!--
This is an example of how to get accurate replay highlighting of
buttons that do submits via javascript.  It consists of creating
a hidden element with a specific name and then setting the name of the
button that was clicked into the hidden element's value at
submit time.

The element of type 'hidden' can be named whatever you want,
it must be named the same across all applications that you want to replay.
You must set "Highlight Element Name" in RTV's Advanced options
tab to match whatever name you choose.
-->
<script>
function doSubmit(buttonId)
{
    document.TheForm.__EVENTTARGET.value = buttonId.id;
    document.TheForm.submit();
}</script>
<body>
Javscript Highlighting Example
<br><form name="TheForm" action="/JSHighLightExample.html">
    <input id="ButtonOne" type="button" value="Button 1"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonTwo" type="button" value="Button 2"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonThree" type="button" value="Button 3"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonFour" type="button" value="Button 4"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <br>
    <input id="ButtonFive" type="button" value="Button 5"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonSix" type="button" value="Button 6"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonSeven" type="button" value="Button 7"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input id="ButtonEight" type="button" value="Button 8"
        onclick="javascript:doSubmit(this)">
    <input type="hidden" name="__EVENTTARGET">
    <br>Field 1:<input name="Something1">
    <br>Field 2:<input name="Something2">
    <br>Field 3:<input name="Something3">
    <br>Field 4:<input name="Something4">
    <br>Field 5:<input name="Something5">
    <br>Field 6:<input name="Something6">
    <br>Field 7:<input name="Something7">
    <br>Field 8:<input name="Something8">
    <br>Field 9:<input name="Something9"></form></body></html>
```

Relecture AJAX

Si votre application Web utilise la relecture AJAX, une configuration supplémentaire peut être requise pour obtenir une relecture correcte dans RTV. Voir «RealiTea Viewer - relecture AJAX», à la page 104.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Optimisation de la relecture

Il se peut que les options mentionnées ci-dessus ne gèrent pas toutes les situations de relecture dans lesquelles les données doivent être ignorées. Il est judicieux de tester rigoureusement les règles de relecture et les configurations.

Vous devez relire plusieurs exemples de session capturés qui testent les événements IU client. Si nécessaire, vous pouvez appliquer des personnalisations supplémentaires aux règles de relecture, y compris ignorer des masques d'URL spécifiques.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Chapitre 4. Outils du menu RealiTea Viewer

Via le menu système RTV, vous pouvez accéder à tous les outils pour rechercher et relire les sessions ainsi qu'aux options de relecture et avancées pour configurer RTV afin de répondre à vos besoins.

Menus RealiTea Viewer

Les outils de menu suivants sont disponibles dans IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

- Certains éléments de menu sont affichés uniquement dans les vues spécifiques des données.
  - Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.
  - Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.
  - Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.
- Certains outils du menu sont des sélections. Lorsque ces outils sont sélectionnés, l'outil applicable, qui est généralement un commutateur d'affichage, est activé.

Pour plus d'informations sur le contenu des barres d'outils de l'application, voir «Barres d'outils d'application», à la page 195.

Menu Fichier (File)

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Fichier (File) de RTV.

Ouvrir

Permet d'ouvrir une archive Tealeaf (`.tla`), un fichier de session Tealeaf (`.tls`) ou un fichier de référence Tealeaf (`.tlx`).

- Si vous créez un fichier `.exe` RTV auquel une session Tealeaf est liée, vous pouvez ouvrir tous les types de fichier et sélectionner le fichier `.exe` RTV dans la boîte de dialogue Ouvrir afin d'ouvrir la session ou les sessions qui sont liées au fichier. Voir «Create Viewer exe with Session(s) Attached», à la page 191.

Fermer

Ferme la vue en cours ou les résultats de recherche.

Sauvegarder

Sauvegarde la session en cours.

Sauvegarder sous

Utilisez la commande Sauvegarder sous pour sauvegarder votre session en cours sous un nouveau nom.

Vous pouvez sauvegarder votre session en tant que fichier de session Tealeaf (`.tls`), fichier archive Tealeaf (`.tla`) ou fichier de référence Tealeaf (`.tlx`).

Le format `.tls` est généralement utilisé pour envoyer des sessions par courrier électronique ou joindre des sessions aux rapports de problèmes. Le format `.tls` peut contenir des annotations de session. Le format `.tls` inclut des copies de tous les fichiers binaires utilisés par l'ensemble des pages de la session. Le format `.tls` est approprié pour la plupart des utilisateurs RTV.

Le format `.tla` est utilisé par Tealeaf Archive Reader pour réexaminer une session stockée. Ce format est généralement utilisé par les administrateurs Tealeaf pour développer de nouveaux événements, de nouvelles règles RTA et de nouvelles règles pour le chiffrement ou le blocage de confidentialité. Le format `.tla` peut être indexé par des programmes d'indexation bureau communs. Le format`.tla` ne contient pas de fichiers binaires.

- Les fichiers `.TLA` peuvent être téléchargés sur le testeur d'événements pour tester les sessions.

  Remarque : Les sessions sauvegardées en tant que fichiers `.TLA` via RTV peuvent avoir un ensemble différent d'événements et de hits si les fragments de session sont fusionnés par RTV. Pour garantir la cohérence des résultats, vous devez vous assurer que les options de fusion automatique sont désactivées dans RTV avant de sauvegarder le fichier `.TLA`. Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

Le format `.tlx` contient l'identificateur de canister pour chaque session et le nom du serveur à partir duquel il peut être récupéré. Lorsque le fichier `.tlx` est ouvert, les données de session réelles sont extraites en fonction des références, en utilisant le mécanisme d'authentification approprié pour l'utilisateur Tealeaf. Etant donné que les documents `.tlx` ne contiennent pas de données de session, la taille des fichiers TLX est bien plus petite que celle des fichiers `.tls` ou `.tla`. Le format fournit également une mesure de sécurité supplémentaire pour les données de session.

Les annotations dans une session peuvent être sauvegardées dans des emplacements différents qui dépendent de la date et de l'heure auxquelles l'annotation est placée dans la session.

- Si une annotation est ajoutée et validée dans la session alors que la session est en cours d'affichage à partir du canister et qu'elle n'a pas encore été sauvegardée sur le système de fichiers, l'annotation (après validation) est sauvegardée dans le canister et peut être consultée par tous les utilisateurs RTV.
- Si l'annotation est ajoutée après que la session est sauvegardée sous un nouveau nom, l'annotation post-validation appartient uniquement à la copie de la session qui est sauvegardée sur le système de fichiers. Elle est disponible pour tous les utilisateurs ayant reçu le fichier et n'est pas visible dans le canister.

Sauvegarde sélectionnée

Vous pouvez utiliser la commande Sauvegarde sélectionnée pour sauvegarder les sessions sélectionnées en tant que fichier de session Tealeaf `.tls`.

Document imprimé

Utilisez la commande d'impression pour imprimer les sessions à partir de l'imprimante par défaut de votre poste de travail en local.

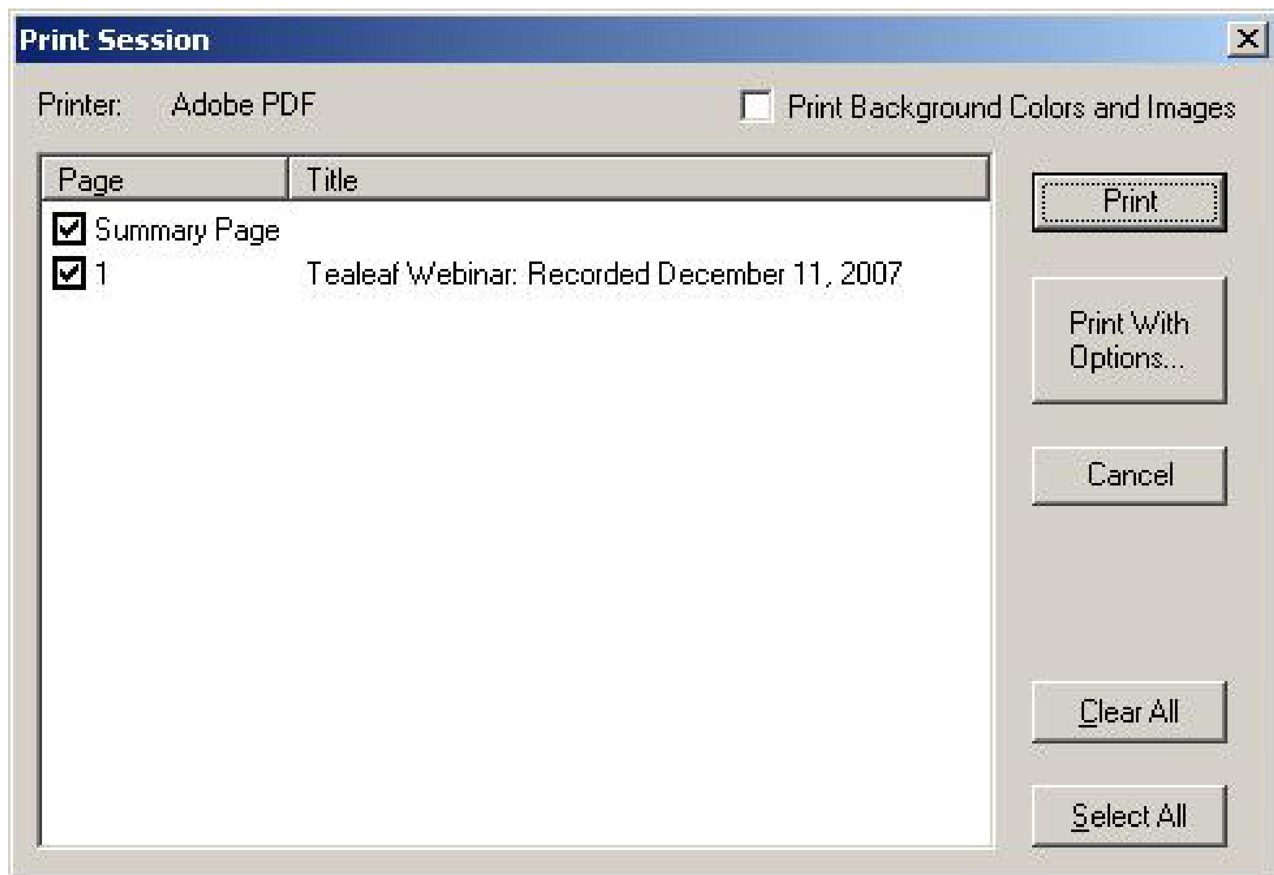


Figure 78. Boîte de dialogue Print Session

Dans la boîte de dialogue Print Session, sélectionnez les pages dans la session que vous souhaitez imprimer. Cochez la case en regard des pages pour faire basculer leur inclusion dans l'impression.

- Pour sélectionner toutes les pages pour l'impression, cliquez sur **Sélectionner tout**.
- Pour désélectionner toutes les pages à imprimer, cliquez sur **Effacer tout**.

Pour imprimer les couleurs et les images d'arrière-plan de chaque page sélectionnée, cliquez sur **Print Background Colors and Images**.

Pour imprimer les pages sélectionnées, cliquez sur **Print**.

- Pour configurer les options d'impression qui incluent la sélection de l'imprimante vers laquelle envoyer la sortie avant l'impression, cliquez sur **Print With Options...**.

Propriétés

Lorsqu'un fichier `.tls` est chargé, la boîte de dialogue Propriétés affiche la version de RTV ayant sauvegardé le fichier, la version du navigateur sur l'ordinateur ayant sauvegardé le fichier, l'horodatage de la sauvegarde et des informations additionnelles.

Envoyer à

La commande Envoyer à sauvegarde le fichier de session dans un emplacement temporaire, démarre votre client de messagerie et joint le fichier de session sauvegardé au courrier électronique. Son fonctionnement est semblable à celui de la commande Sauvegarder sous.

Send Link To

Vous pouvez envoyer un lien à la session via votre application de messagerie par défaut. Lorsque cette option est sélectionnée, le lien vers la session est joint en tant que fichier `.TLX`.

- La session n'est pas incluse dans son intégralité.
- Vous devez envoyer ou fermer le courrier électronique avant de continuer à utiliser RTV.

Exit

Quittez et fermez l'application RTV.

Menu Édition

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Édition de RTV.

Copier

Lorsque la vue Liste des sessions s'affiche, cette commande copie une liste des pages de toutes les sessions sélectionnées dans le presse-papiers.

Supprimer

Lorsque la vue Liste des sessions s'affiche, cette commande supprime toutes les sessions sélectionnées du document.

Copy Session List to Excel

Cette commande ouvre la version installée de Microsoft Excel et affiche la liste des sessions sélectionnées en utilisant les colonnes que vous sélectionnez pour être affichées. Voir «Exportation des données de session depuis RTV», à la page 164.

Copy Search Results to Excel

Cette commande ouvre la version installée de Microsoft Excel et affiche la liste des résultats de recherche dans la sous-fenêtre inférieure de la liste des sessions en utilisant les colonnes que vous sélectionnez pour être affichées. Voir «Exportation des données de session depuis RTV», à la page 164.

Export Session List to CSV

Cette commande sauvegarde la liste des sessions sélectionnées dans un fichier CSV en utilisant les colonnes que vous sélectionnez pour être affichées. Voir «Exportation des données de session depuis RTV», à la page 164.

Export Search Results to CSV

Cette commande sauvegarde la liste des résultats de recherche affichée dans la sous-fenêtre inférieure de la liste des sessions dans un fichier CSV en utilisant les colonnes que vous avez sélectionnées pour être affichées. Voir «Exportation des données de session depuis RTV», à la page 164.

Sélectionner tout

Permet de sélectionner toutes les sessions dans la liste des sessions.

Vider Sélection

Cette option efface toutes les sessions qui sont sélectionnées dans la liste des sessions.

Recherche de sessions terminées

Vous pouvez spécifier et exécuter des recherches de sessions terminées à l'aide de cette commande. Voir Chapitre 3, «RealiTea Viewer - Recherche de sessions», à la page 111.

Search Within Sessions

Après avoir recherché et extrait une liste de sessions, vous pouvez exécuter une recherche distincte des sessions trouvées. Cette commande vous permet de rechercher les sessions qui sont affichées dans la sous-fenêtre Liste des sessions. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

Editeur d'événement

Ouvre le gestionnaire d'événements Tealeaf, l'interface basée sur portail qui permet de créer des événements, des alertes, des dimensions et des attributs de session. Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Menu Afficher

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Afficher de RTV.

Show Image, JS, CSS, etc. Pages

Lorsque la sous-fenêtre Main Window Content affiche un hit dans la vue Requête ou Réponse, la sélection de cette commande entraîne l'affichage des fichiers de contenu statique tels que les images, JavaScript, CSS, etc dans la liste des pages affichables. Dans l'exemple suivant, la liste des pages affichables située à droite affiche le contenu statique.

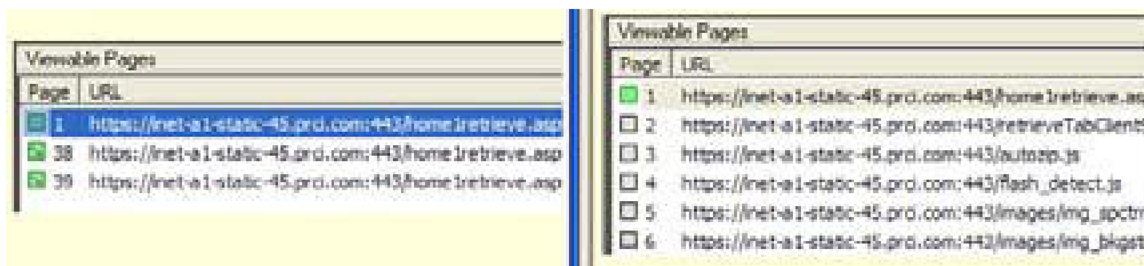


Figure 79. Sous-fenêtre Main Window Content

Show Event Pages

Remarque : Dans Tealeaf version 8.0 ou ultérieure, les événements du Canister ne sont pas stockés en tant que pages distinctes. Par conséquent, cette commande n'est pas disponible pour les sessions qui sont capturées par ces versions de Tealeaf. Pour la version 8.0 ou ultérieure, toutes les données d'événement sont stockées dans la section Fait de la demande. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Lorsque la sous-fenêtre de contenu de la fenêtre principale affiche un hit dans la vue Requête ou la vue Réponse, cette commande fait basculer l'affichage des pages d'événement du Canister dans la liste des pages affichables. Quand vous activez

cette option et que la session contient des événements de Canister, ces derniers peuvent être consultés et sélectionnés en tant que pages distinctes dans la liste des pages affichables.

- Un *événement de Canister* est un événement en lecture seule qui est surveillé dans le Canister Tealeaf. Ces valeurs d'événement sont stockées avec la session. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
- Cette commande s'applique uniquement aux vues Requête et Réponse.

Dans la figure ci-dessous, l'image située à droite illustre les effets de la sélection de cette commande.

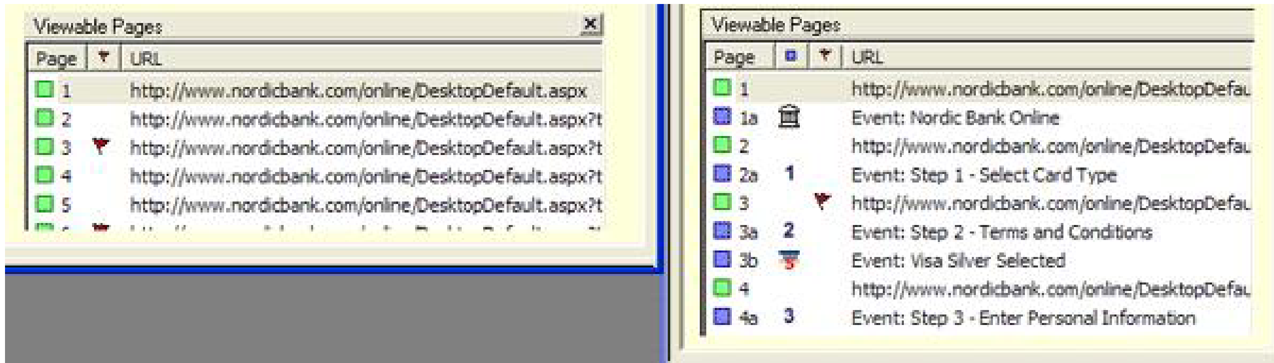


Figure 80. Pages affichables avec et sans pages d'événement

Show UI Event Pages

Si la solution IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX est déployée, Tealeaf capture et traite les événements d'interface utilisateur dans le cadre des informations de session. Ces événements peuvent être affichés dans la liste des pages navigables en tant que sous-pages de la page sur laquelle ils se sont produits.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir "Foire aux questions UI Capture" dans la *foire aux questions d'IBM Tealeaf UI Capture for AJAX*.
- Voir "Guide d'UI Capture for AJAX" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for AJAX Guide*.

Remarque : Dans des hits d'événements IU, toutes les données importantes sont stockées dans la requête et la réponse est sans intérêt pour la relecture. Pour des hits d'événements IU dont le code de statut de génération de rapports peut causer des problèmes dans la relecture, RTV traite la page comme code de statut 200, ce qui indique que tout est en ordre. Par exemple, si la page TealeafTarget signale une erreur de code de statut 404 (Not Found), RTV traite la page comme code de statut 200, ce qui permet de poursuivre la relecture en dépit d'un problème avec une page ne pouvant pas être relue. La vraie valeur de code de statut envoyée du serveur est stockée dans la section `[env]` de la requête.

Vue RTV
: **Comportement par défaut**

Vue Requête
: Par défaut, les hits d'événements IU sont affichés dans la vue Requête.
  - Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

Vue Réponse

Dans la vue Réponse, ils sont masqués par défaut car ils incluent rarement des informations utiles dans la réponse provenant de la page TealeafTarget.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Relecture automatique

Lorsqu'une session est sélectionnée, vous pouvez la relire automatiquement. Cette action place la session immédiatement dans le navigateur RTV configuré pour une relecture basée sur les options actuellement sélectionnées et vous permet de parcourir les pages.

Static File Database

Voir Chapitre 8, «Utilisation d'archives statiques dans RTV», à la page 273.

IE Cache

RTV dispose d'une version personnalisée d'Internet Explorer via laquelle il effectue la relecture des sessions Tealeaf. Pour améliorer les performances de la relecture, cette version d'Internet Explorer inclut une mémoire cache où les actifs communs de plusieurs emplacements dans votre application Web peuvent être stockés sur votre disque dur pour un accès plus rapide.

- Pour identifier les actifs qui sont chargés à partir de la mémoire cache IE, consultez la colonne Source de `IE Cache` dans l'écran Charger les détails. Voir «Menu contextuel», à la page 198.

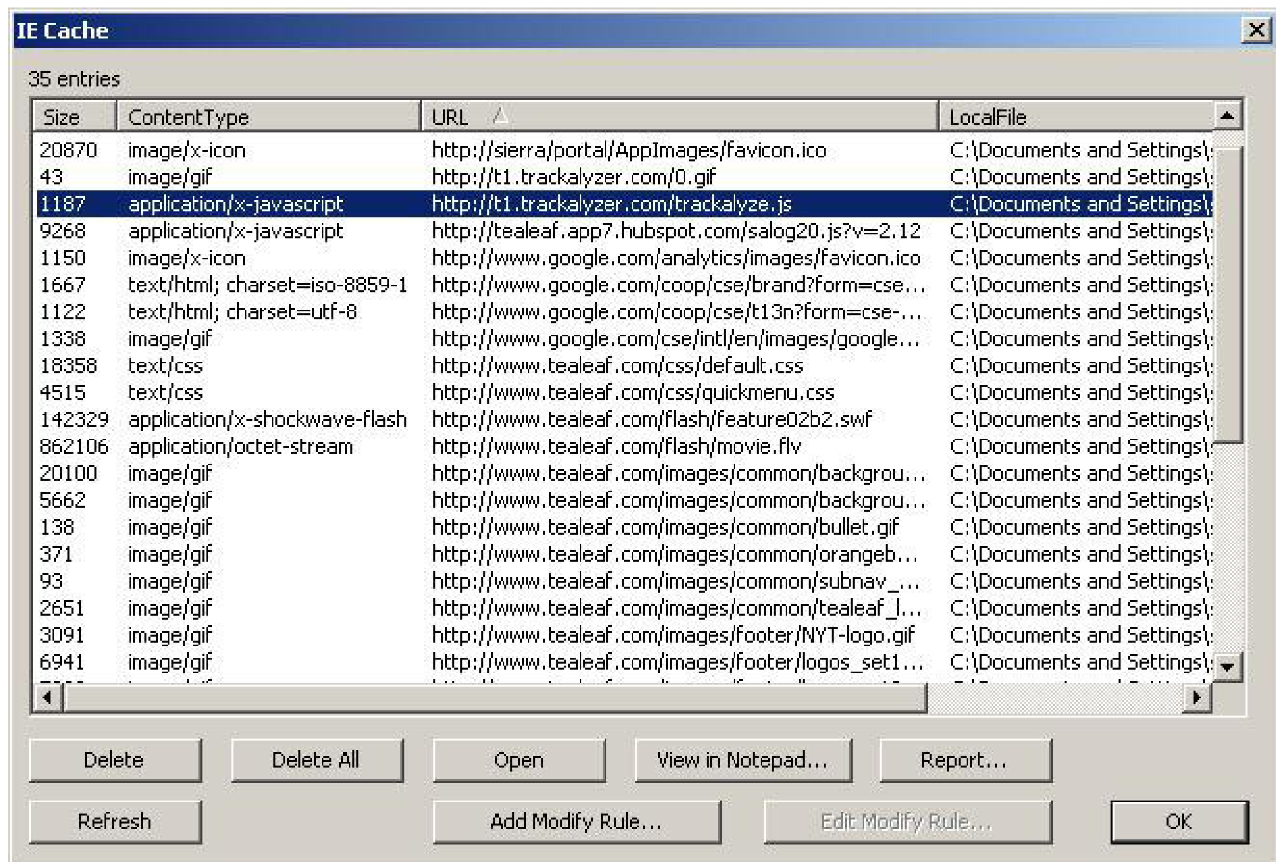


Figure 81. Fenêtre IE Cache

- Cliquez sur un élément pour le sélectionner. Pour sélectionner plusieurs éléments, appuyez sur `MAJ` ou `CTRL` et cliquez sur les éléments.

Commande
: **Description**

Supprimer
: Permet de supprimer les éléments sélectionnés de la mémoire cache.

Tout supprimer
: Permet de supprimer tous les éléments de la mémoire cache.

Ouvrir
: Permet d'ouvrir l'élément sélectionné dans son application par défaut.

View in Notepad
: Permet d'afficher l'élément sélectionné dans le bloc-notes.

  Remarque : Cette commande s'applique uniquement pour les fichiers texte tels que `.htm` ou `.js`.

Rapport
: Permet de générer un rapport sur le contenu de cette fenêtre dans Excel.

Actualiser
: Permet d'actualiser l'affichage de la mémoire cache IE.

Add Modify Rule
: Permet de créer une règle ExternalFileModify pour modifier ou filtrer le contenu de la page capturée lorsqu'elle est chargée à partir de la mémoire cache. Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Edit Modify Rule
: Si vous avez déjà créé une règle de modification pour l'élément sélectionné, vous pouvez la modifier lorsque l'élément est sélectionné. Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

OK
: Permet de sauvegarder les modifications et de fermer l'application.

Afficher les images

La commande Afficher les images ouvre la liste des images ; il s'agit d'une liste de contenu statique qui est chargé dans le document en cours. La liste des images détaille les attributs `src=` dans toutes les pages de l'ensemble des sessions disponibles.

- Cette liste est automatiquement renseignée avec les types de contenu connus issus des sessions lorsqu'ils sont chargés. Le contenu statique qui est affiché dans une session est également disponible pour les autres sessions dans lesquelles il n'est pas inclus.

  Remarque : Cette liste ne contient pas de fichier statique demandé de manière dynamique suite à l'exécution de JavaScript.
- Vous pouvez également forcer le renseignement de la liste des images. Pour renseigner cette liste, sélectionnez **View** > **Get Images** dans le menu RTV.

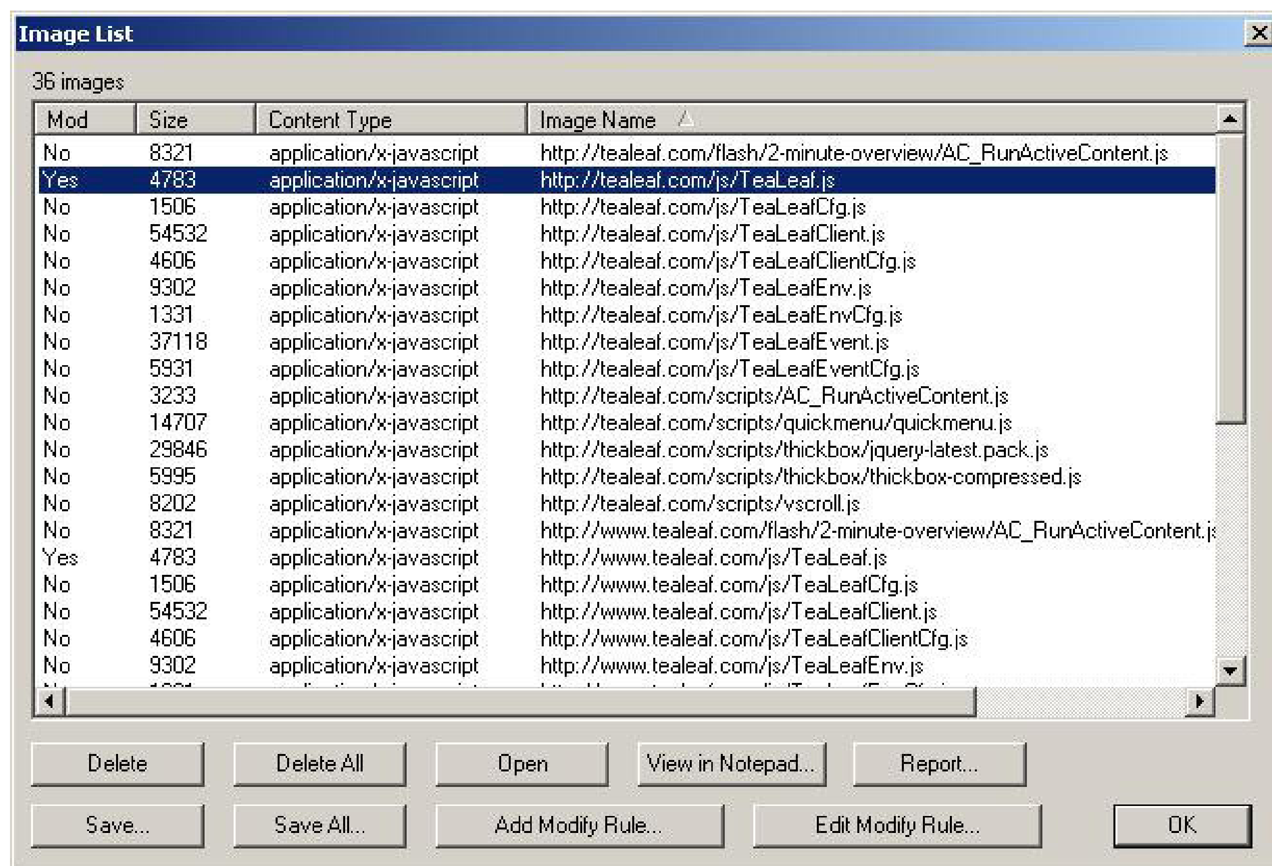


Figure 82. Liste d'images

Colonne
: **Description**

`Mod`
: La valeur `Yes` indique qu'une règle de modification de fichier externe est créée pour cette image. Pour plus d'informations sur les modifications, voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

`Taille`
: Taille du fichier en octets

`Type de contenu`
: Type de contenu de l'image

`Nom de l'image`
: Adresse URL complète du fichier statique

Vous pouvez sélectionner les commandes suivantes dans la partie inférieure de la liste des images :

- **Supprimer** - supprime l'image sélectionnée de la session
- **Tout supprimer** - supprime toutes les images qui sont affichées dans la liste

  Remarque : Les règles de profil qui référencent les images supprimées ne sont pas mises à jour ou supprimées. Au cours des relectures suivantes, vous pouvez rencontrer des erreurs de relecture si ces règles de relecture ne sont pas corrigées.
- **Sauvegarder** - sauvegarde l'image sélectionnée sur votre ordinateur local
- **Save All** - sauvegarde toutes les images sur votre ordinateur local

- **Ouvrir** - ouvre l'image sélectionnée dans l'application d'affichage du fichier
- **Afficher dans Notepad** - affiche le fichier dans `Notepad.exe`
- **Rapport...** - génère un rapport séparé par des tabulations sur le contenu de la liste des images, incluant la taille, le type de contenu et l'URL de l'image source.
- **Add Modify Rule...** - ajoute une règle de modification de fichier externe à votre profil. Pour plus d'informations sur les modifications, voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.
- **Edit Modify Rule...** - si une règle de modification de fichier externe est créée pour l'image, vous pouvez modifier cette règle le cas échéant. Pour plus d'informations sur les modifications, voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

List Session Pages

Lorsque les résultats de recherche sont affichés pendant la relecture d'une session spécifique, la commande List Session Pages est associée à deux modes distincts. Elle fonctionne de manière différente selon si elle est lancée à partir de la relecture d'une seule session ou à partir d'une page de résultat de recherche.

List Session Pages pendant la relecture d'une seule session : Lorsque vous sélectionnez **Vue** > **List Session Pages** alors qu'une seule session est ouverte, la boîte de dialogue Session Pages affiche toutes les pages dans une session.

Session Pages

Page Count: 89
Total Errors: 0
Total Events: 0
Cancelled Pages: 6
Conn Type:
Remote Host: 75.185.23.201

Session ID: 273256
Session Start: 05/17/2010 08:24:15 AM
Session Duration: 00:07:25
Avg Page Gen: 0.006
Avg Network Trip: 0.149
Avg Round Trip: 0.155

Session fragments: 0

Show Images, JS, CSS, etc. pages   Show Event hits   OK   Copy to Notepad...

Page			Page Title	URL	Timestamp	Gen Time	Net Time	RoundTrip	Bytes	Status	Search Results
1			Custome...	/	05/17/2010 08:24:15 AM	0.004	0.489	0.494	19352	200	cximpact
2				/scripts/...	05/17/2010 08:24:15 AM	0.001	0.399	0.401	14707	200	
3				/scripts/...	05/17/2010 08:24:16 AM	0.003	0.087	0.090	3233	200	
4				/scripts/...	05/17/2010 08:24:16 AM	0.002	0.387	0.389	29846	200	
5				/scripts/...	05/17/2010 08:24:16 AM	0.002	0.099	0.101	5995	200	
6				/scripts/...	05/17/2010 08:24:20 AM	0.002	0.225	0.227	8202	200	
7			viaTeale...	/partner...	05/17/2010 08:24:35 AM	0.006	0.104	0.111	22668	200	cximpact
8				/scripts/...	05/17/2010 08:24:35 AM	<0.001	0.129	0.129	0	304	
9				/scripts/...	05/17/2010 08:24:36 AM	0.001	0.087	0.088	0	304	
10				/partner...	05/17/2010 08:24:53 AM	<0.001	0.129	0.129	0	0	
11			viaTeale...	/partner...	05/17/2010 08:24:53 AM	0.006	0.106	0.113	40015	200	cximpact
12				/scripts/...	05/17/2010 08:24:53 AM	<0.001	0.098	0.099	0	304	
13				/scripts/...	05/17/2010 08:24:55 AM	0.001	0.098	0.100	0	304	
14				/partner...	05/17/2010 08:25:07 AM	<0.001	0.129	0.129	0	0	
15			viaTeale...	/partner...	05/17/2010 08:25:07 AM	0.007	0.105	0.112	36308	200	cximpact
16				/scripts/...	05/17/2010 08:25:07 AM	<0.001	0.098	0.099	0	304	
17				/scripts/...	05/17/2010 08:25:08 AM	<0.001	0.087	0.087	0	304	
18				/partner...	05/17/2010 08:25:25 AM	<0.001	0.098	0.098	0	0	
19			viaTeale...	/partner...	05/17/2010 08:25:25 AM	0.005	0.102	0.108	35030	200	cximpact

Figure 83. Session Pages

Le nombre total de fragments dans la session est répertorié au-dessus du tableau et le fragment actuellement affiché est répertorié dans la zone de texte.

- Si la session n'est pas fragmentée, cette case est vide.
- Pour afficher un fragment différent, sélectionnez-le dans la liste déroulante.
- Pour faire basculer l'affichage des événements dans la liste, cochez la case **Show Event Hits**.
- Pour faire basculer l'affichage des pages de contenu statique telles que les images, JavaScript, cochez la case en regard de Show Images, JS, CSS, etc. pages.
- Pour copier le contenu de la sous-fenêtre Liste des pages dans un nouveau fichier de texte dans le bloc-notes, cliquez sur **Copy to Notepad**.

Pour plus d'informations sur les colonnes du tableau, voir «Présentation générale», à la page 41.

List Session Pages à partir d'un segment de session de recherche : Lorsque les résultats de recherche sont affichés et qu'au moins une session est sélectionnée, la commande List Session Pages ouvre un onglet **PageList** qui affiche toutes les pages dans les sessions sélectionnées.

Un exemple de l'onglet Liste de pages est illustré dans la figure ci-dessous :

Session ID	Page	Timestamp	Gen Time	NetTime	RoundTrip	Bytes	Status	Search Results	Url
275680	1	05/17/2010 01:22:03 PM	0.005	0.071	0.076	13237	200		/support/login.asp
275680	3	05/17/2010 01:22:04 PM	0.005	0.029	0.034	2862	200		/support/login_frame.asp
275680	5	05/17/2010 01:24:05 PM	0.007	0.141	0.149	31146	200		/resources/asset-library/default.asp
275680	8	05/17/2010 01:24:47 PM	0.014	0.019	0.033	44665	200		/resources/blog.asp
275680	9	05/17/2010 01:24:47 PM	0.010	0.210	0.221	44665	200		/resources/blog.asp
275680	10	05/17/2010 01:25:08 PM	0.007	0.026	0.034	13860	200		/resources/education/default.asp
275680	11	05/17/2010 01:25:08 PM	0.006	0.104	0.111	26795	200		/resources/education/default.asp
275680	12	05/17/2010 01:25:20 PM	0.006	0.031	0.037	24843	200		/resources/newsletter/default.asp
275680	13	05/17/2010 01:25:20 PM	0.006	0.091	0.098	24897	200		/resources/newsletter/default.asp
275680	14	05/17/2010 01:25:23 PM	0.005	0.010	0.016	3780	200		/resources/default.asp
275680	15	05/17/2010 01:25:23 PM	0.006	0.023	0.029	23310	200		/resources/default.asp
275680	16	05/17/2010 01:25:27 PM	0.006	0.009	0.015	3780	200		/resources/asset-library/default.asp
275680	17	05/17/2010 01:25:27 PM	0.006	0.024	0.030	31146	200		/resources/asset-library/default.asp
275680	18	05/17/2010 01:25:36 PM	0.006	0.023	0.030	23814	200		/solutions/challenges/default.asp
275680	19	05/17/2010 01:25:42 PM	0.006	0.079	0.086	31347	200		/products/default.asp
275680	20	05/17/2010 01:25:58 PM	0.007	0.012	0.019	25938	200		/products/cxConnect.asp
275680	21	05/17/2010 01:26:15 PM	0.006	0.012	0.019	31347	200		/products/default.asp
275680	22	05/17/2010 01:27:25 PM	0.010	0.012	0.022	23310	200		/resources/default.asp
275680	23	05/17/2010 01:27:32 PM	0.007	0.012	0.019	24843	200		/resources/newsletter/default.asp
275680	24	05/17/2010 01:27:32 PM	0.006	0.105	0.112	24887	200		/resources/newsletter/default.asp
275680	25	05/17/2010 01:27:34 PM	0.007	0.037	0.044	31146	200		/resources/asset-library/default.asp
275680	26	05/17/2010 01:27:41 PM	0.007	0.011	0.019	22130	200		/resources/asset-library/asset_library_reg.asp
275680	35	05/17/2010 01:29:39 PM	0.006	0.116	0.122	24901	200		/resources/newsletter/default.asp
275680	36	05/17/2010 01:29:41 PM	0.006	0.023	0.029	20160	200		/resources/default.asp
275680	37	05/17/2010 01:29:41 PM	0.006	0.119	0.126	23310	200		/resources/default.asp
275680	38	05/17/2010 01:29:44 PM	0.006	0.053	0.060	36856	200		/customers/case_studies.asp
275680	39	05/17/2010 01:29:48 PM	0.005	0.011	0.017	25192	200		/customers/portal.asp
275680	40	05/17/2010 01:29:48 PM	0.006	0.082	0.088	25192	200		/customers/portal.asp
275680	41	05/17/2010 01:30:14 PM	0.006	0.026	0.032	31146	200		/resources/asset-library/default.asp
275680	42	05/17/2010 01:30:22 PM	0.006	0.025	0.032	22130	200		/resources/asset-library/asset_library_reg.asp

Figure 84. Liste de pages

Lorsqu'une seule session est sélectionnée, la boîte de dialogue Liste de pages résultante inclut l'ID du Canister de session. Lorsque plusieurs sessions sont sélectionnées, l'onglet inclut un numéro de séquence numérique simple.

Comme illustré dans la figure précédente, le segment de session PageList est identique au segment de session Hit renvoyé après une recherche. Comme c'est le cas pour la sous-fenêtre Hit Session Segment, cette boîte de dialogue peut également être personnalisée.

- Pour la personnaliser, cliquez avec le bouton droit de la souris dans le tableau et sélectionnez **Personnaliser la vue...**.

Attributs de session

Lorsque les résultats de la recherche sont affichés et qu'une seule session est sélectionnée, cette commande affiche les attributs de la session. Pour plus d'informations sur ces attributs, voir Chapitre 5, «RealiTea Viewer - Attributs de session», à la page 259.

List ESI/Missing/Cache Page Data

Lorsque les sessions actuellement chargées incluent un contenu mis en cache ESI, manquant ou côté serveur, cette sélection ouvre la fenêtre suivante qui fournit des informations sur ces objets.

ESI/Missing/Cached Pages

6 entries

Status Code	Size	Content Type	TimeStamp	RemoteTimeStamp	URL
200	123579	text/html; charset=iso-8859-1	02/14/2011 08:25:53 PM	02/23/2011 01:18:34 PM	http
N/A	136615	text/html; charset=iso-8859-1; charset=UTF-8	02/14/2011 08:26:05 PM	02/14/2011 08:26:02 PM	http
N/A	136618	text/html; charset=iso-8859-1; charset=UTF-8	02/14/2011 08:27:22 PM	02/14/2011 08:27:18 PM	http
N/A	136617	text/html; charset=iso-8859-1; charset=UTF-8	02/14/2011 08:28:03 PM	02/14/2011 08:28:00 PM	http
N/A	136617	text/html; charset=iso-8859-1; charset=UTF-8	02/14/2011 08:28:43 PM	02/14/2011 08:28:40 PM	http
N/A	136617	text/html; charset=iso-8859-1; charset=UTF-8	02/14/2011 08:29:22 PM	02/14/2011 08:29:19 PM	http

Save... View in Notepad... Exit

Figure 85. Fenêtre ESI/Missing/Cached Pages

- Pour sauvegarder un objet sur votre disque dur local, cliquez sur **Sauvegarder...**.
- Pour afficher un objet basé sur du texte dans `Notepad.exe`, cliquez sur **View in Notepad...**.

Colonne
: **Description**

`Code de statut`
: Code de statut associé à l'objet

`Taille`
: Taille de l'élément en octets

`Type de contenu`
: Informations relatives au type de contenu HTTP

`Horodatage`
: Horodatage signalé par Tealeaf

`Remote TimeStamp`
: Horodatage signalé par le serveur cache

`URL`
: URL de l'objet

Emplacement
: Emplacement à partir duquel l'objet a été extrait :
  - `LiveSite` - à partir du serveur d'origine
  - `RemoteTLI` - à partir d'un fichier TLI stocké sur un serveur distant

Nom TLI
: Si l'objet est stocké dans un fichier TLI localement ou sur un serveur TLI distant, le nom du fichier TLI est répertorié.

MD5 MD5 associé à l'objet

Afficher requête

Lorsqu'une session est sélectionnée pour la relecture, utilisez cette commande pour afficher les données de requête de la session. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête» , à la page 77.

Afficher réponse

Lorsqu'une session est sélectionnée pour la relecture, utilisez cette commande pour afficher les données de réponse de la session. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Afficher événements

Lorsqu'une session est sélectionnée pour la relecture, utilisez cette commande pour afficher les événements qui se sont produits sur chaque page de la session. Voir «Afficher RealiTea - Vue Evénements», à la page 98.

Show Page Load Details

Lorsque la page d'une session est sélectionnée dans la vue Relecture, utilisez cette commande pour afficher l'option Charger les détails de la page.

Remarque : L'option Charger les détails est uniquement disponible dans la vue Relecture.

Voir «Menu contextuel», à la page 198.

Zoom, Zoom

Dans la vue Relecture, vous pouvez utiliser les outils de zoom pour modifier le rapport optique de la fenêtre principale.

- Définissez ce paramètre sur `Fit` pour modifier le rapport optique afin que l'intégralité de la page soit adaptée à la fenêtre d'affichage.
- Définissez ce paramètre sur `Fit in Width` pour modifier le rapport optique afin que la largeur de la page soit adaptée à la largeur de la fenêtre principale.
  - Ce paramètre est automatiquement activé pour la relecture des sessions mobiles si la taille de l'écran de relecture est contrôlée par les attributs de l'agent d'utilisateur.
  - Ce paramètre n'est pas pris en charge pour IE6.

    Remarque : Pour les navigateurs mobiles, les dimensions des écrans sont renseignées dans la section étendue d'agent d'utilisateur de la demande par l'agent de session Tealeaf Reference. L'activation de cette fonction requiert le module IBM Tealeaf CX Mobile, produit faisant l'objet d'une licence à part du système IBM Tealeaf CX. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.
  - Pour plus d'informations sur la relecture du navigateur mobile, voir "Recherche et relecture pour Web mobile" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation*.

- Ce paramètre est appliqué de manière globale à toutes les sessions chargées dans RTV.

Taille de texte

Dans les vues Requête, Réponse et Relecture, vous pouvez changer le rapport optique de la taille du texte selon les besoins.

Remarque : Les modifications de la taille du texte ne s'appliquent pas au texte dont le style est spécifié par un corps spécifique.

Show Viewable Pages List

Lorsque l'option Show Viewable Pages est sélectionnée, la fenêtre principale inclut la liste des pages affichables sur la gauche.

Show App Events : Cette option fait basculer l'affichage des événements d'application dans la sous-fenêtre Liste des pages affichables lorsque cette dernière est affichée.

Afficher les zones de formulaire : Lorsque la liste Show Viewable Pages est affichée et que la commande Volet Zones de formulaire est sélectionnée, la sous-fenêtre Show Viewable Pages inclut Volet Zones de formulaire.

Rapport

Vous pouvez créer un rapport HTML basé sur un récapitulatif des sessions ou sur une liste de toutes les pages à l'aide de la commande Rapport.

Barres d’outils

Cette commande permet de sélectionner les barres d'outils à afficher dans RTV et de configurer les options de barre d'outils. Les barres d'outils disponibles sont les suivantes :

- Barre d'outils principale
- Barre d'outils Replay Navigation
- Barre d'outils Requête/Réponse/Relecture
- Barre d'outils Page Dropdown
- Barre d'outils de recherche
- Pour faire basculer l'affichage du texte sur chaque bouton du menu, cochez la case **Display Toolbar Labels**.
- Pour masquer l'affichage d'une barre d'outils qui ne s'applique pas à la vue RTV active, cochez la case **Hide Toolbars**.
- Pour appliquer les modifications de barre d'outils, cliquez sur **OK**. Les barres d'outils disponibles sont mises à jour pour refléter les modifications.
- Pour annuler les modifications, cliquez sur **Annuler**.

Barre d'état

Permet de basculer l'affichage de la barre d'état dans la partie inférieure de la liste des sessions.

Show HTTP Header

Lorsqu'un hit est sélectionné dans la vue Réponse, cette commande affiche les en-têtes HTTP envoyés par le serveur Web au visiteur.

La figure suivante illustre un exemple d'une vue Réponse avec des en-têtes HTTP. Les en-têtes HTTP peuvent également être affichés lorsque la vue Réponse est en mode d'affichage hexadécimal.

```
HTTP/1.1 200 OK
Server: Microsoft-IIS/5.0
Date: Mon, 09 Jan 2006 14:37:34 GMT
X-Powered-By: ASP.NET
X-AspNet-Version: 1.1.4322
Cache-Control: private
Content-Type: text/html; charset=utf-8
Content-Length: 11610


<HTML>
        <HEAD>
                <title>ASP.NET Portal</title>
```

Figure 86. Vue Réponse

Remarque : Si l'option HTTP Header Skip est définie sur NEVER, RTV ne connaît pas les lignes qui constituent l'en-tête et ne peut donc pas afficher l'en-tête HTTP dans la vue Réponse.

Menu Outils

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Outils de RTV.

Get Images

Voir Chapitre 8, «Utilisation d'archives statiques dans RTV», à la page 273.

Menu contextuel Get Images :
Une fois le téléchargement terminé, les options suivantes sont disponibles dans le menu contextuel. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une entrée dans la liste et sélectionnez l'une des options suivantes :

Option Description

Copier l'URL dans le presse-papiers
Permet de copier l'URL du contenu sélectionné dans le presse-papiers.

Copier tout dans le presse-papiers
Permet de copier toutes les URL de la liste dans le presse-papiers.

Ouvrir l'adresse URL
Permet d'ouvrir le contenu téléchargé dans votre navigateur par défaut.

Afficher les données
Permet d'afficher les données brutes via le navigateur.

View Data in Notepad
Permet d'afficher les données texte brutes dans Notepad.exe (ceci est utile uniquement pour le contenu basé sur texte).

Remappage de l'hôte/du port

Vous pouvez contrôler l'emplacement à partir duquel le contenu statique non capturé est extrait pendant la relecture à l'aide de la boîte de dialogue Remappage de l'hôte/du port. Ces paramètres sont stockés dans un profil (décrit avec plus de détails dans la section relative aux profils).

Host/Port Remapping

Hostname:

internal.nordicbank.com | Add Hostname

No Remapping

Remap host to: nordicbank.com

Remap host to NULL server

Remap Ports:

From:	To:
2001	80

Add Port | Delete Port

Protocol:

Always http

OK | Cancel

Figure 87. Remappage de l'hôte/du port

Dans la boîte de dialogue Remappage de l'hôte/du port, vous pouvez spécifier la conversion d'un nom d'hôte à un autre ou celle d'un numéro de port à un autre. Vous pouvez également forcer toutes les demandes pour les pages ou les fichiers de contenu statique à utiliser http ou https, quel que soit la façon dont le visiteur a demandé la page ou le fichier binaire. Le remappage d'un hôte vers une valeur NULL force tous les fichiers binaires demandés pour cet hôte à renvoyer une valeur NULL. Ce remappage NULL peut s'avérer nécessaire lorsque le nom d'hôte d'un site sur Internet n'est pas accessible derrière un pare-feu.

Dans l'exemple ci-dessus, la suggestion définie mappe les demandes de fichier binaire de `internal.nordicbank.com:2001` afin de demander cette même page avec le nom `nordicbank.com:80`. Le paramètre "Always http" dans le menu déroulant Protocole est configuré pour émettre des demandes pour les fichiers binaires à l'aide du protocole HTTP, même si le visiteur a émis des demandes à l'aide du protocole HTTPS.

- Pour un remappage vers le port HTTP par défaut, définissez la valeur remappée sur `0`.

Une fois le remappage terminé, les noms d'hôte affichés dans la barre d'état et dans la liste des pages affichables sont mis à jour pour refléter l'hôte remappé.

FramePlacer

L'outil FramePlacer vous aide à créer des règles de profil et des suggestions pour permettre à RTV de regrouper des cadres et des agencements enfant. L'utilisation de cet outil entraîne la création des lignes de suggestion dans le fichier Profil.

Remarque : L'outil FramePlacer ne fonctionne pas correctement avec les agencements créés de manière dynamique. Pendant la relecture, vous pouvez sélectionner `Règles de relecture` dans le menu contextuel se trouvant dans la sous-fenêtre Pages affichables. Puis, sélectionnez `Place this page in a frame`. La liste des cadres disponibles s'affiche. Cette commande indique également à RTV de toujours placer la page dans un cadre spécifique et crée une règle de profil.

Pour commencer, dans la liste des pages affichables, sélectionnez le fichier dans la sous-fenêtre de gauche. Puis, sélectionnez **Outils** > **FramePlacer**.

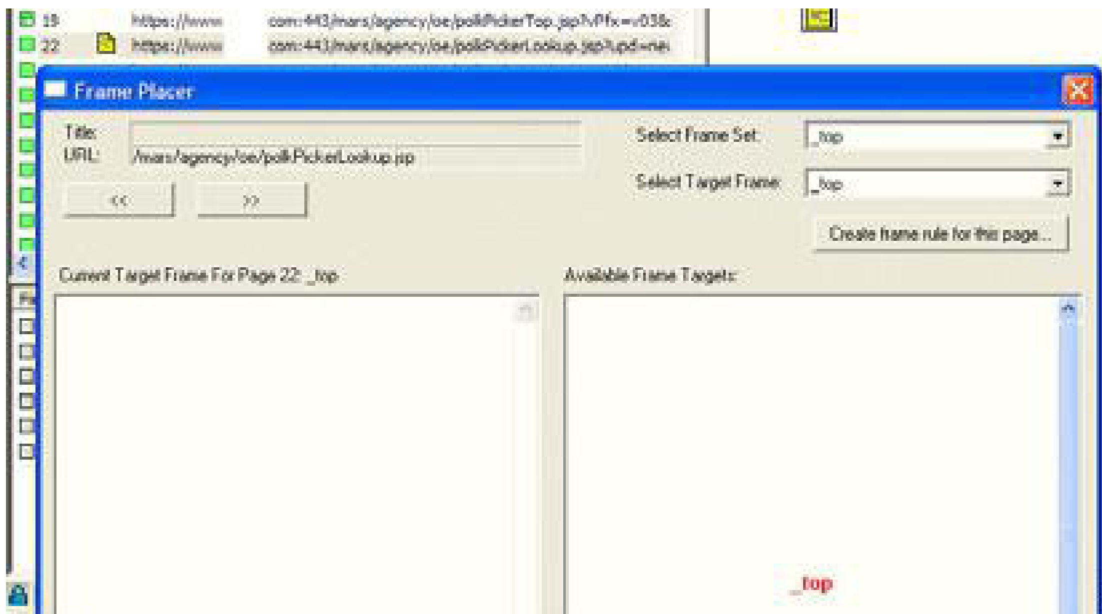


Figure 88. FramePlacer

Le bloc de texte URL contient l'URL de la page sélectionnée et le titre HTML de la page, s'il est disponible, se trouve dans la zone de texte Titre. les deux menus déroulants situés à droite affichent initialement _top, élément qui est également affiché dans la zone de liste Available Frame Targets. Ces références indiquent que la page est identifiée par RTV comme étant une page autonome.

RTV ne sachant pas où placer l'identificateur URI, vous devez le définir. En règle générale, l'agencement est celui référencé dans la page qui est affichée dans la session avant la page dans FramePlacer. Pour sélectionner un agencement différent, cliquez sur le menu déroulant Select Frame Set. La figure suivante illustre les agencements disponibles dans la session.



Figure 89. Agencements dans une session

Après avoir sélectionné un agencement, vous devez configurer le cadre cible (il s'agit de la sous-fenêtre dans l'agencement où la page doit se trouver). La figure suivante indique que l'agencement à la page 19 dispose de deux cadres nommés, notamment "content" et "lookup".

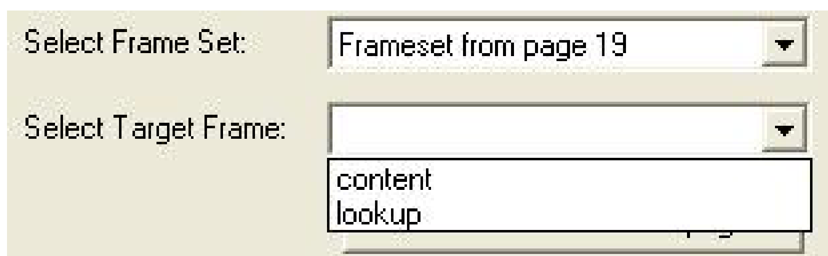


Figure 90. Agencement avec deux cadres nommés

Création d'une règle de cadre : Si vous fermez la fenêtre FramePlacer sans sauvegarder la suggestion, cette dernière sera supprimée. Pour sauvegarder la règle de cadre que vous avez créée, cliquez sur **Create frame rule for this page**. La boîte de dialogue Create Frame rule s'affiche.

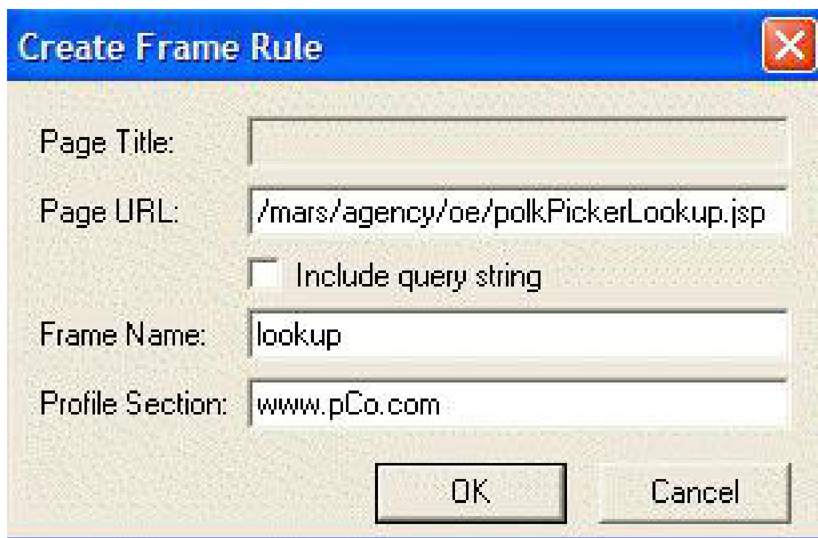


Figure 91. Create Frame Rule

L'URL de la page et le nom du cadre sont affichés. Si vous le souhaitez, utilisez un "*" en tant que caractère générique simple dans un identificateur URI.

Si vous sélectionnez Include Query String, l'intégralité de la chaîne de requête est incluse dans la règle. Incluez la chaîne de requête si le nom de la page est insuffisant pour spécifier le contenu.

La zone de texte Profile Section identifie l'élément Replay Mapping Section spécifique dans le profil dans lequel la règle de cadre doit être placée.

La règle de cadre créée est affichée dans la figure suivante :

```
[www.pCo.com]
SERVER_SUBST_MODE=0
FRAME1=/mars/agency/oe/polkPickerLookup.jsp,lookup
```

Figure 92. Une règle de cadre

Cette règle indique que l'identificateur URI `polkPickerLookup.jsp` doit être placé dans le cadre de recherche précédent le plus proche.

Les règles de cadre additionnelles sont numérotées de manière séquentielle au fur et à mesure de leur création.

Ajouter une annotation

Lorsqu'une page est sélectionnée, vous pouvez ajouter une annotation à la page qui sera utilisée pour fournir des informations contextuelles supplémentaires telles que les numéros d'observation pris en charge, les remarques liées au traitement des incidents et d'autres informations utiles similaires. Les annotations sont stockées avec les données de session lorsqu'elles sont enregistrées sur le disque ou réécrites sur le serveur.

- Pour supprimer une annotation créée, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'annotation figurant sur la page et sélectionnez **Supprimer**.

Enregistre les annotations

Lorsqu'une ou plusieurs annotations sont ajoutées à la session, cette option devient disponible. Lorsqu'elle est sélectionnée, les annotations non sauvegardées sont stockées avec les données de session dans le Canister.

- Vous pouvez sauvegarder les annotations dans des sessions actives ou terminées.

Remarque : Les annotations ne sont pas disponibles pour la recherche tant que la session n'a pas été indexée ou réindexée. Vous ne pouvez pas rechercher des annotations dans les sessions actives.

Diff Sessions

Lorsque deux sessions sont sélectionnées, vous pouvez utiliser cette commande pour afficher les différences entre les sessions.

- La commande Diff Sessions peut être utilisée dans la vue Requête ou dans la vue Réponse.

Create Viewer exe with Session(s) Attached

Vous pouvez utiliser cette commande pour créer un fichier exécutable qui contient des contrôles permettant de relire uniquement les sessions sélectionnées qui sont associées au fichier.

- Vous pouvez ouvrir le fichier de session qui est associé à un fichier `.exe` de RTV via RTV. Voir «Ouvrir», à la page 173.

Results Sets

La commande Results Sets vous permet de vérifier, copier, supprimer, joindre et analyser les ensembles de résultats sauvegardés.

- Vous pouvez éventuellement configurer RTV pour créer et sauvegarder automatiquement les ensembles de résultats pour chaque ensemble de résultats de recherche renvoyé.
- Voir «Gestion des ensembles de résultats dans RTV», à la page 158.

Find and Merge All Fragments of this Session

Au cours des opérations standard, certaines sessions peuvent être fragmentées suite à des interruptions de l'activité utilisateur ou d'autres raisons imprévues. Cette commande vous permet de rechercher des fragments de session connexes par le biais d'une ou de plusieurs variables dans la demande. Les fragments avec des variables correspondantes sont regroupés pour former une seule session dans la séquence qui est basée sur les horodatages dans les données de session.

- Les options de cette commande sont définies via l'élément de menu suivant.

Options de fusion de fragments

Figure 93. Find Session Fragments

Si nécessaire, RTV peut être configuré pour tenter une fusion de tous les fragments de session en une seule session unifiée à des fins de relecture. Avant que la relecture ne soit exécutée, RTV recherche les index de session qui correspondent aux paramètres spécifiés dans la boîte de dialogue précédente. Lorsque des correspondances sont trouvées pour les sessions via les index, RTV assemble les éléments de session en une seule expérience de relecture intégrée.

- Etant donné que RTV utilise les index du Canister pour rechercher les fragments de session, la fusion des fragments ne s'applique pas aux sessions actives.

- Les sessions restent fragmentées dans le Canister. Ces options de fusion de fragment doivent être spécifiées à nouveau chaque fois que la session est demandée.

Remarque : RTV utilise les index du Canister disponibles via le serveur de recherche pour localiser les fragments de session à fusionner en fonction des paramètres que vous spécifiez. Par conséquent, vous pouvez spécifier uniquement les variables de demande qui sont marquées pour l'indexation. Les autres variables de demande qui ne sont pas indexées ne peuvent pas être spécifiées en tant que clé d'identification pour les fragments en fusion.

- Pour plus d'informations sur le contenu des demandes qui est indexé pour la recherche, voir "Configuration de l'indexation CX" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Les sections suivantes décrivent les options permettant de fusionner les fragments de session.

Fusion : Ces options définissent les critères utilisés pour déterminer si les fragments de session proviennent de la même session.

Option Description

`Variable de demande`
Vous pouvez spécifier une variable indexée dans la demande en utilisant le format `<request_section>/<variable>` ; cette variable servira de base pour la fusion.

- Pour réinitialiser les options de fusion aux valeurs par défaut, cliquez sur **Réinitialise**.

`Field string`
Vous pouvez sélectionner une zone de données dont la valeur est utilisée pour la correspondance des fragments de session.

- `Automatic` permet à RTV de résoudre la chaîne de zone à utiliser.
- `Custom` vous permet de spécifier la chaîne de zone.

`Une chaîne de valeur`
Cette zone peut être utilisée pour définir la valeur de la chaîne de zone dans laquelle les fragments de session doivent être fusionnés à l'aide des valeurs `Automatic` ou `Custom`.

Rechercher : Ces options définissent la portée de la recherche des fragments de session.

Option Description

`All currently selected index`
Lorsque cette option est sélectionnée, RTV recherche des fragments de session correspondants dans tous les index actuellement sélectionnés.

- Pour sélectionner des index différents à rechercher, cliquez sur **Setup...**. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.

`Adjacent hours`
Pour n'importe quel fragment de session, RTV peut être configuré pour rechercher un nombre défini d'heures avant et après l'horodatage associé au fragment.

`Date Range`
Vous pouvez rechercher des dates spécifiques pour les correspondances.

`Automatically get fragments on session open`
: Une fois les fragments de session fusionnés, vous pouvez choisir d'intégrer automatiquement tous les fragments fusionnés dans une seule session lorsque la session est ouverte.

`Display failure messages in automatic mode`
: En mode de relecture automatique, vous pouvez choisir si des messages doivent être affichés lorsque des fragments de session ne peuvent pas être fusionnés.

Update Active Session

Si une session sélectionnée est toujours générée par les actions d'un visiteur, vous pouvez utiliser cette commande pour mettre à jour la liste des sessions avec les données les plus récentes capturées à partir de la session.

AutoConfig from Tealeaf Master

Cette option met à jour la configuration locale qui est basée sur le serveur Tealeaf sélectionné. Vous pouvez automatiquement configurer tous les serveurs pour la recherche, la modification des événements et la mise à jour des profils partagés en entrant le nom du serveur Tealeaf principal. Tous les paramètres sont ensuite extraits du serveur principal. Cette option est particulièrement utile lorsqu'il existe plusieurs serveurs de traitement.

- Voir Chapitre 1, «Présentation d'CX RealiTea Viewer», à la page 1.

Options

Ouvre les options RTV.

- «Onglet Options avancées», à la page 234
- «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213
- «Onglet Relecture», à la page 208

Menu Fenêtre

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Fenêtre de RTV.

Nouvelle fenêtre

Ouvre une nouvelle fenêtre RTV.

Mettre en cascade

Met en cascade les fenêtres RTV ouvertes.

juxtaposition

Affiche en mosaïque les fenêtres RTV ouvertes.

Tri des icônes

Organise toutes les fenêtres RTV disposant d'une icône.

Current windows

Vous pouvez accéder aux fenêtres actuellement ouvertes dans RTV dans la partie inférieure du menu Windows.

Menu Aide

Ces informations décrivent les différentes options qui sont disponibles dans le menu Aide de RTV.

Aide de cette page

Permet d'accéder à l'aide à l'intérieur de RTV. L'aide Tealeaf contient la documentation la plus récente pour chaque version d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Documentation du produit

Consultez la documentation PDF de RTV et de tous les produits IBM Tealeaf s.

À propos

Consultez les informations de version relatives à votre installation d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Remarque : Si vous contactez le support clientèle Tealeaf, il vous sera peut-être demandé de fournir les versions d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer et de navigateur Web qui sont répertoriées en bas de l'écran À propos.

Barres d'outils d'application

Au-dessus de la fenêtre d'application principale, vous pouvez utiliser les barres d'outils affichées pour accéder aux fonctions communes.

- Vous pouvez sélectionner les barres d'outils à afficher dans RTV. Voir «Barres d’outils», à la page 186.

Barre d'outils principale



Figure 94. Barre d'outils RTV principale

Bouton
Description

Ouvrir
Ouvre un fichier de session sauvegardé.

Sauvegarder sous
Sauvegarde la session sélectionnée sous un nouveau nom.

Imprimer
Imprime le contenu de la sous-fenêtre sélectionnée.

Liste de pages
Fait basculer l'affichage de la liste de pages.

Mettre à jour
Si une session active est sélectionnée, vous pouvez cliquer sur le bouton **Mettre à jour** pour rechercher et extraire les pages qui sont ajoutées à la session.

Recherche secondaire
Indique une recherche secondaire des résultats de recherche actifs. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

Rechercher
Indique une nouvelle recherche de sessions. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

Rapport
Génère un rapport des sessions actuellement sélectionnées ou de toutes les sessions disponibles dans le segment. Vous pouvez exporter un récapitulatif, une liste ou des rapports détaillés.

Barre d'outils Replay Navigation

La barre d'outils Relecture est disponible lorsque la vue Relecture est active.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.



Figure 95. Barre d'outils Replay Navigation

Bouton
Description

Première
Démarre la relecture à partir de la première page de la session.

Précédente
Démarre la relecture à partir de la page précédente de la session.

Suivante
Démarre la relecture à partir de la page suivante de la session.

Dernière page
Démarre la relecture à partir de la dernière page de la session.

Arrêter
Arrête la relecture.

Surligner
Bascule la mise en évidence des événements IU sur la page.

Actualiser
Actualise la vue Relecture.

Remarque : Quand une session active est actualisée, la page à l'écran ne l'est pas. Quand des événements IU font partie de la page en cours, une actualisation peut passer la relecture à la page standard précédente et interrompre la relecture.

Barre d'outils Requête/Réponse/Relecture



Figure 96. Barre d'outils de la vue Requête/Réponse/Relecture

Bouton
Description

Demande
Permet de basculer sur la vue Requête. Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.

`Réponse`
: Permet de basculer sur la vue Réponse. Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

`Relecture`
: Permet de basculer sur la vue Relecture. Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

Barre d'outils Page Dropdown



Figure 97. Barre d'outils Page Dropdown

Pour accéder à n'importe quelle page dans la session, sélectionnez la page dans le menu déroulant.

- Les pages sont regroupées par numéro de page dans la session et le titre de la page.
- Vous pouvez utiliser le menu déroulant de la page pour accéder aux pages de l'interface utilisateur.

Barre d'outils de recherche



Figure 98. Barre d'outils de recherche RTV

Vous pouvez utiliser la barre d'outils de recherche pour spécifier rapidement une recherche par zone des sessions terminées dans le ou les Canisters actuellement sélectionnés.

Pour indiquer la recherche d'une zone particulière :

1. Sélectionnez le type de recherche dans la première liste déroulante :
   - `Texte libre` - recherche tous les textes indexés.
   - `Texte de la requête` - recherche le texte de la requête.
   - `Texte de la réponse` - recherche le texte de la réponse.
   - `Nombre de pages` - recherche les sessions qui contiennent un nombre égal, supérieur ou inférieur de sessions spécifiées.
   - `URL` - recherche des valeurs d'adresse URL spécifiques. Cette valeur est dérivée de la variable `appdata/TLT_URL` dans la requête.
   - `IP du client` - recherche une adresse IP spécifique pour un visiteur. Cette valeur se trouve dans la zone `REMOTE_ADDR` de la requête.
   - `Domaine` - recherche un domaine spécifique. Cette valeur est dérivée de la variable `appdata/TLT_SERVER` dans la requête.
2. Pour les zones de valeur numérique telles que Nombre de pages, vous pouvez indiquer des opérateurs de comparaison.
   - Pour les recherches de texte dans cette barre d'outils, toutes les recherches utilisent l'option `equal`.
   - Pour plus d'informations sur les éléments qui peuvent être entrés dans ces valeurs, voir «Syntaxe de recherche», à la page 143.
3. Sélectionnez ou entrez le terme de recherche à rechercher.

- La liste déroulante contient les recherches récentes qui ont été exécutées.

4. Dans le menu déroulant Date, vous pouvez spécifier la période précédente dans laquelle rechercher les résultats dans le Canister ou les Canisters.
5. Pour exécuter la recherche spécifiée, cliquez sur **Rechercher**.

Menu contextuel

Dans la fenêtre Charger les détails, vous pouvez utiliser le menu contextuel pour exécuter les commandes suivantes.

Elément de menu
: **Description**

`Remappage de l'hôte/du port...`
: Ouvre la boîte de dialogue de remappage de l'hôte et du port. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

`Copier l'URL dans le presse-papiers`
: Copie l'URL sélectionnée ou les URL sélectionnées dans le presse-papiers.

`Copier tout dans le presse-papiers`
: Copie toutes les URL dans le presse-papiers.

`Ouvrir l'adresse URL`
: Ouvre l'URL sélectionnée dans un navigateur.

`Empêcher cet URL de contacter un hôte à distance`
: Empêche cette URL ou ce masque d'URL de contacter un hôte distant pendant la relecture. Dans la boîte de dialogue, entrez l'URL à bloquer.
  - Vous pouvez utiliser les caractères génériques `?` ou `*` lors de la spécification de l'URL.
  - Pour remplacer l'intégralité de la chaîne de requête par un caractère générique `*`, cliquez sur **Replay query string with wildcard**.
  - Si possible, la demande est satisfaite par les données de session même en cas de blocage. Si les données se trouvent dans le cache du navigateur interne de RTV, la demande continue d'être satisfaite à partir de cet emplacement.
  - Les URL bloquées sont représentées par une icône dans la page Charger les détails et la colonne Source indique `Block Rule`.
  - Les URL bloquées sont sauvegardées en tant que règles de relecture dans le profil.

`URL de remappage...`
: Remappe l'URL de la ressource externe sélectionnée vers une nouvelle URL. Voir «Remappage d'URL», à la page 199.

`Données Post`
: (Si la demande est de type POST) Contient un sous-menu qui répertorie les éléments de données publiés. Le contenu du sous-menu varie en fonction du type de contenu des données publiées :
  - Pour les données `application/x-www-form-urlencoded`, les sous-menus affichent les paramètres de formulaire individuels.
  - Pour les données `text/xml`, un seul sous-menu intitulé `XML`, suivi du nombre d'octets, est affiché. La sélection de l'élément de sous-menu XML affiche les données XML dans leur format brut et dans un format plus facile à consulter.

- Pour les données AMF, l'intitulé du menu est `AMF`, suivi des ID AMF des messages qui sont contenus dans les données POST. La sélection de cet élément de sous-menu affiche une version décodée des données POST AMF.

Pages
(Si la demande est de type POST) Contient un sous-menu qui affiche les pages de la session dont les URL correspondent à cette demande.

- Chaque élément de sous-menu indique si les données publiées de la page correspondent aux données publiées pendant la relecture. Pour les éléments n'ayant pas de correspondance, des éléments de sous-menu additionnels affichent les éléments de données qui ne correspondent pas.
- Pour les données `application/x-www-form-urlencoded`, les éléments de sous-menu affichent les URL de pages correspondantes et les différences entre les données publiées et les paramètres capturés. La sélection d'un paramètre répertorié lance la configuration d'une règle IgnoreReqVarForURLMatch.
- Pour les données AMF, les éléments de sous-menu affichent les ID de messages individuels et les 20 ID qui correspondent à chaque message. Ils affichent les différences entre les versions à plat décodées des données AMF, vous permettant de comparer les valeurs qu'elles contiennent.
- Pour les données XML, les éléments de sous-menu affichent les URL de pages correspondantes. Ils affichent les différences entre les versions à plat des données XML, vous permettant de comparer les valeurs qu'elles contiennent. Vous pouvez utiliser ces comparaisons pour déboguer les problèmes liés à la relecture Ajax. Par exemple, certaines valeurs dans les appels Ajax qui sont générées pendant la relecture ne correspondent jamais aux valeurs générées pendant la session d'origine. Vous pouvez utiliser les paramètres répertoriés pour créer des règles qui permettent à RTV d'ignorer ces valeurs lorsqu'il tente d'identifier la page Ajax capturée qui correspond le mieux aux demandes émises pendant la relecture.
- Pour afficher les données sources d'une page correspondante, cliquez sur **View...**.
- Pour comparer la publication soumise à une page correspondante, sélectionnez **Diff...**. Voir «Diffing Posts», à la page 201.

En-têtes de demande
Cliquez sur cette option pour afficher les paires nom-valeur dans l'en-tête de la demande.

En-têtes de réponse
Cliquez sur cette option pour afficher les paires nom-valeur dans l'en-tête de la réponse.

View Response Text...
Lorsque l'objet sélectionné est un hit AMF, cette option décode l'objet binaire et l'affiche au format texte dans `Notepad.exe`.

Remappage d'URL

Vous pouvez utiliser la fonction de remappage d'URL pour remapper l'URL d'un contenu externe aux pages capturées d'une session vers une nouvelle destination. Le remappage d'URL est généralement utilisé quand le contenu externe n'est pas disponible ou accessible depuis le site d'origine et qu'une copie est sauvegardée sur un autre serveur vers lequel vous pouvez remapper l'URL.

Remarque : Cette fonction s'applique uniquement au contenu externe. Elle ne peut pas être utilisée pour modifier l'URL des pages capturées.

Cette fonction de remappage simplifie les méthodes de modification de réponse. Avantages :

- Vous pouvez effectuer des modifications en fonction du contenu affiché, plutôt que d'essayer de rechercher le contenu à remapper.
- Cette méthode contourne les problèmes de scriptage intersites potentiels qui peuvent se produire lors de la modification des réponses de certains sites.

Pour remapper une URL, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ressource dans l'écran Charger les détails et sélectionnez **Remapper l'URL...**. La boîte de dialogue suivante apparaît :

Remap URL

Edit the URL you would like to remap. This is a regex pattern.

http://example\.tealeaf\.com/magento/skin/frontend/default/default/images/ph_callout_left_rebel\.jpg

Replace query string with wildcard

Format the replacement URL using the formatting options and guide below.

Example URL:	http://one.stuff.com:80/two/three/page.asp?param=one
%1 protocol	http
%2 host	one.stuff.com
%3 port	80
%4 full host spec	http://one.stuff.com:80
%5 full path	/two/three/page.asp?param=one
%6 path no query	/two/three/page.asp
%7 base page name	page.asp
%8 query	param=one

%4%5

Test the pattern and output format

Test input URL string:

http://example.tealeaf.com/magento/skin/frontend/default

Test

Found

Output:

http://example.tealeaf.com/magento/skin/frontend/default/default/images/ph_callout_left_rebel

OK

Cancel

Figure 99. Boîte de dialogue Remapper l'URL

Les options de formatage que vous sélectionnez sont appliquées à la sortie générée suite à l'application de l'expression régulière sur la chaîne de test de l'URL d'entrée. Procédez comme suit pour remapper l'URL.

1. Modifiez l'URL : l'URL de la ressource sélectionnée s'affiche dans la zone de texte de premier plan. Vous pouvez éditer cette zone de texte pour effectuer des modifications selon les besoins. L'URL étant un motif d'expression régulière, vous pouvez effectuer des modifications à l'aide des motifs d'expression régulière.
   - Si l'URL contient des paramètres de requête (tout le contenu se trouvant après ? dans l'URL), vous pouvez remplacer ce contenu par un caractère générique afin que n'importe quelle instance de l'URL soit remappée. Pour remapper toutes les instances d'une URL avec des paramètres de requête, cliquez sur **Remplacer la chaîne de requête par un caractère générique**.
   - Pour plus d'informations sur les expressions régulières, voir Chapitre 7, «Expressions régulières dans RealiTea Viewer», à la page 269.
2. Remplacez le format : dans la deuxième zone de texte, vous pouvez formater la chaîne de sortie en référençant les composants de l'URL exemple. Dans l'exemple, l'intégralité de l'URL est remplacée en ajoutant les options suivantes :

   ```
   %4%5
   ```
3. Testez l'URL d'entrée : par défaut, cette chaîne de texte est l'URL de la ressource que vous avez sélectionnée. Vous pouvez modifier cette chaîne de texte selon les besoins.
4. Testez le remappage : pour tester le remappage, cliquez sur **Tester**. L'expression régulière que vous avez créée est appliquée à l'URL de test d'entrée et elle est formatée à l'aide des options de formatage spécifiées pour générer l'URL de sortie.
   - Si l'expression régulière a été correctement appliquée à la chaîne en entrée, un message `Found` s'affiche également.
5. Affichez l'URL : l'URL générée.
6. Pour appliquer le remappage d'URL, cliquez sur **OK**.
7. Le remappage est appliqué à la session ouverte en tant que nouvelle règle de relecture.

Diffing Posts

En ce qui concerne les pages publiées, vous pouvez comparer les données publiées à partir de la page aux données publiées au cours de la relecture RTV. Cette fonction vous permet d'effectuer le suivi des différences pouvant interrompre la relecture des applications Web basées AJAX.

Supposons, par exemple, que vous pouvez identifier une page dans laquelle une erreur 404 s'est produite alors que vous demandez le contenu au cours de la relecture. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur les données et sélectionnez **Pages** > **Diff...**, les informations suivantes peuvent s'afficher :

```
Matches: 16

Captured diffs: 1
/SOAP-ENV:Envelope/SOAP-ENV:Body/tns:GetMineSubsidance/tns:effDate/#text=
20100921

Requested diffs: 1
/SOAP-ENV:Envelope/SOAP-ENV:Body/tns:GetMineSubsidance/tns:effDate/#text=
20101202
```

Dans l'exemple précédent, 16 éléments de la page de destination été des correspondances et un élément ne l'été pas. Vous pouvez comparer les données et les nombres différents capturés aux données et nombres différents demandés pour analyser le problème : suite à une différence dans le paramètre date, la demande a généré l'erreur 404.

Grâce à ces informations, vous pouvez créer des règles de relecture pour ignorer ces demandes ou les remapper vers l'URL d'origine afin d'établir une meilleure correspondance avec la demande originale au cours de la relecture.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Annotations dans RTV

Lors de la relecture des sessions actives ou terminées, des annotations peuvent être ajoutées à la session stockée pour proposer des informations contextuelles fournies par l'utilisateur Tealeaf. Par exemple, si la session couvre une transaction client problématique, un responsable de l'assistance à la clientèle peut ajouter une annotation via RTV pour identifier la page sur laquelle le client a rencontré le problème.

- Les annotations créées sur les pages identifiées comme étant non affichables sont déplacées vers la page affichable précédente dans la session.
- Les annotations ne sont pas sauvegardées dans les fichiers archive Tealeaf exportés (TLA).

  Remarque : Une fois les annotations créées, vous pouvez les rechercher via RTV et via le portail. Dans le cadre d'une recherche, il est utile d'employer un lexique standard pour les annotations.

Pour ajouter une annotation, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'outil Relecture dans la barre d'outils pour sélectionner la vue Relecture.
   - Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.
2. Sélectionnez la page à laquelle vous souhaitez ajouter une annotation.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la fenêtre principale et sélectionnez **Ajouter une annotation...**.
   - Dans le menu RTV, vous pouvez également sélectionner **Outils** > **Ajouter une annotation**.
4. Dans la fenêtre en incrustation, entrez le texte de l'annotation.
5. L'annotation est ajoutée à la page dans la vue Relecture sous forme d'icône ou de fenêtre jaune, si l'annotation est fermée.
   - Dans la liste des pages affichables, vous pouvez identifier les pages qui contiennent des annotations en analysant la colonne Icône jaune.
6. Vous pouvez laisser la fenêtre Annotation ouverte ou cliquer sur le X situé dans le coin pour qu'elle s'affiche sous forme d'icône. L'état ouvert est sauvegardé avec l'annotation et il est restauré lors des chargement ultérieurs des données de session.

Pour ouvrir une annotation, procédez comme suit :
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône d'annotation dans la fenêtre principale de RTV et sélectionnez **Open Annotation**.

Pour supprimer une annotation, procédez comme suit :
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône d'annotation dans la fenêtre principale de RTV et sélectionnez **Supprimer**. L'annotation est supprimée de la page.

Vous pouvez également créer des annotations via la relecture sur navigateur. Voir "Suivi d'interactions via BBR" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Disponibilité des annotations via une recherche

Après avoir ajouté, modifié ou supprimé une annotation, la session est placée en file d'attente à des fins de réindexation. Une fois la session réindexée, les modifications apportées à ses annotations sont disponibles pour des recherches.

- Si plusieurs modifications sont apportées à une même session, elles sont mises en file d'attente. Dans la mesure du possible, l'indexeur réindexe toutes les modifications en même temps.

Remarque : En fonction de la longueur de la file d'attente au moment de l'enregistrement des modifications apportées aux annotations, ces modifications peuvent prendre quelques minutes avant d'être disponibles pour des recherches dans les sessions terminées.

Remarque : Comme les annotations doivent être indexées pour la recherche, vous ne pouvez pas rechercher des annotations dans des sessions actives.

Utilisation des annotations

Vous pouvez rechercher les annotations via RTV ou le portail :

- Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.
- Voir "Recherche de données de session" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.

Les modèles de recherche peuvent être configurés pour activer la recherche des annotations.

- Voir "Configuration des modèles de recherche" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- Pour plus d'informations sur les modèles de recherche pour RTV, voir «RealiTea Viewer - Modèles de recherche», à la page 151.

Fragmentation de session

Pour un identificateur de session, vous pouvez découvrir que la session est stockée en deux ou plusieurs parties. La *fragmentation de session* peut se produire pour des raisons intentionnelles ou de manière accidentelle.

Les données de session active sont stockées dans le Canister à court terme qui est une base de données en mémoire. Pour éviter que la base de données en mémoire soit submergée par des sessions qui ne peuvent plus être utilisées par le visiteur, Tealeaf impose trois protections internes pour empêcher la surcharge de STC. Ces protections sont basées sur trois critères (les valeurs par défaut sont placées entre parenthèses) :

1. Taille de la session (5242880 ko)
2. Nombre de pages dans une session (2048 hits)
3. Durée (60 minutes)

Si ces limites sont dépassées, la session est alors automatiquement fermée dans le Canister à court terme et elle est déplacée vers le Canister à long terme à des fins d'indexation pour la recherche. Par exemple, supposons que vous parcourez un site Web pendant plus d'une heure. Les données de session résultantes sont stockées dans deux fragments à l'intérieur de Tealeaf, car la limite de temps est dépassée.

- Pour plus d'informations sur la configuration de ces limites, voir le chapitre relatif à la configuration du canister CX dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Vous pouvez consulter les attributs qui sont associés aux fragments fusionnés via RTV. Voir Chapitre 5, «RealiTea Viewer - Attributs de session», à la page 259.

Evénements pour la surveillance de la fragmentation

Tealeaf propose trois événements qui peuvent être utilisés pour surveiller les trois critères mentionnés qui déclenchent la fragmentation des sessions. Dans le gestionnaire d'événements Tealeaf, vous pouvez rechercher les événements dont les noms commencent par `Costly Session`.

- Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Dans le portail Tealeaf, vous pouvez créer des graphiques d'événement pour surveiller la présence de ces événements dans vos données de session.

- Voir le chapitre sur le générateur de rapports Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Reporting Guide*.

En fonction de votre analyse de ces événements, vous pouvez modifier les limites ou gérer la fragmentation via RTV.

Conséquence de la fragmentation

1. Une utilisation excessive de la fragmentation de session peut nuire aux performances dans RTV.
2. Les événements basés sur des sessions sont déclenchés dans chaque fragment de session, générant ainsi un comptage redondant des événements individuels.

Find and Merge

Vous pouvez configurer RTV pour localiser et fusionner des fragments de session dans une seule session complète. La commande Find and Merge vous permet de rechercher et fusionner des fragments de session.

Il existe deux méthodes permettant de fusionner les sessions fragmentées :

- *Fusionner automatiquement :* lorsque la fusion automatique est activée via les options RTV, la recherche et la fusion des fragments de session sont exécutées sur le serveur Tealeaf avant que la session ne soit chargée par RTV. Les fragments correspondants datant de 24 heures avant ou après le fragment de session peuvent être fusionnés. La fusion automatique est activée par défaut et ne nécessite aucune configuration additionnelle.
- *RTV Merge :* RTV peut également fusionner des fragments. Bien que cette méthode soit moins rapide, elle peut s'avérer utile dans des cas spéciaux ou lorsque la fusion automatique n'est pas viable.

Fusionner automatiquement

La figure suivante illustre les résultats d'une recherche activée par la fusion automatique. Les ID des sessions ne contenant pas de fragments sont présentés à l'aide d'un identificateur de session unique (304, 256, 259 dans l'image ci-dessous). Les sessions dotées de plusieurs fragments fusionnés disposent d'ID session composés de leurs identificateurs de session Tealeaf (TLTSID, chaîne à 32 caractères) suivis de l'identificateur de session unique d'IBM Tealeaf cxImpact (tel que 24FD407B4FBB088C623DD7BF2B9AFD63 - 396).

Remarque : RTV peut fusionner automatiquement des fragments de session uniquement à partir d'un seul Canister. Si vous devez fusionner plusieurs Canisters, utilisez RTV Merge.

La session se trouvant après le fragment précédent est dotée de l'identificateur suivant : 24FD407B4FBB088C623DD7BF2B9AFD63 - 83. Cet identificateur dispose du même identificateur de session Tealeaf (TLTSID) que la session précédente et d'un identificateur de session unique IBM Tealeaf cxImpact différent. La recherche a renvoyé deux fragments de session (396 et 83) qui faisaient partie de la même session.

Search001 - Results

Search String: [[response contains wenig] and [URL contains company.asp]] and [xfilter [word tltslus1970_1194336000~tltslus1970_1194422399]]

Flags	SessionID	Score	TimeStamp	Page Count	Duration		Login ID	Events	Title
	24FD407B4FBB088C623DD7BF2B9AFD63 - 396	32	11/06/2007 10:54:39 AM	48	00:08:01				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions
	24FD407B4FBB088C623DD7BF2B9AFD63 - 83	32	11/06/2007 10:54:39 AM	48	00:08:01				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions
	5269D61C489D584A781078BD5D425D06 - 201	19	11/06/2007 10:54:42 AM	15	00:00:04				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions
	304	13	11/06/2007 10:54:51 AM	5	00:00:00				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions
	256	12	11/06/2007 10:54:45 AM	9	00:00:06				The page cannot be found
	259	11	11/06/2007 10:54:46 AM	9	00:00:03				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions
	B36BB21B408F98CFB8C0A7806141C7A7 - 338	9	11/06/2007 10:54:39 AM	28	00:08:01				TeaLeaf Technology, Inc. - Online Customer Experience Solutions

Figure 100. Options de fusion des fragments de session

La fonction AutoMerge peut être configurée pour ignorer les événements de fermeture de session et également rechercher des fragments qui ont été fermés à tort par les événements. Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

RTV Merge

Pour fusionner les fragments à l'aide de la méthode RTV Merge, sélectionnez une session dans la liste des sessions. Puis, sélectionnez **Outils** > **Find and Merge all Fragments of this Session**. La boîte de dialogue présente dans la figure ci-dessous s'affiche :

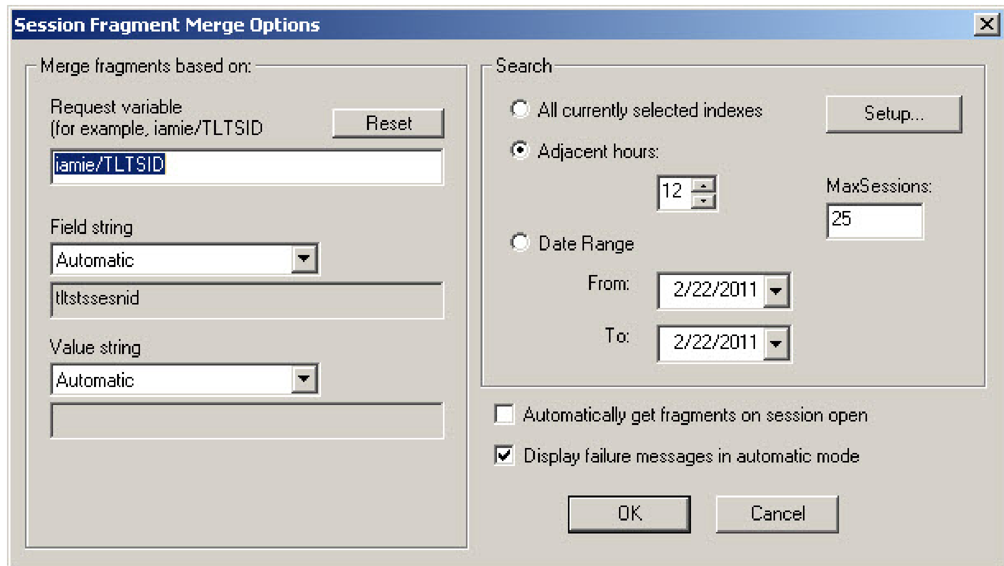


Figure 101. Find Session Fragments

La boîte de dialogue Find Session Fragments vous permet de sélectionner la manière dont RTV fusionne les fragments de session et d'exécuter une opération de fusion de session.

RTV utilise la zone **Variable de requête** pour extraire une valeur à partir de la session chargée. Cette valeur est utilisée pour effectuer une recherche qui localise les fragments de la session.

Si une session est fragmentée et que votre système IBM Tealeaf cxImpact utilise un mécanisme de création de session puissant tel que Tealeaf Cookie Injector, la meilleure zone à utiliser pour la fusion des fragments de session est la zone par défaut, notamment la zone iamie/TLTSID.

- Voir "Installation et configuration de l'injecteur de cookies de Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf Cookie Injector Manual*.

Si votre système IBM Tealeaf cxImpact utilise un mécanisme de création de session faible tel l'utilisation des valeurs de ASPSESSIONID ou JSESSIONID, vous pouvez fusionner sur une autre zone dans le bloc Requête. En règle générale, la zone `env/remote_addr` est utilisée. La fusion sur `REMOTE_ADDR` peut regrouper les fragments de session de différentes façons :

1. Si le système IBM Tealeaf cxImpact crée des sessions à l'aide d'un mécanisme de mise en sessions faible, la fusion sur `REMOTE_ADDR` peut vous indiquer si JSESSIONID ou ASPSESSIONID est modifié pendant la session du visiteur.
2. Dans un mécanisme de mise en sessions puissant ou faible, la fusion sur `REMOTE_ADDR` peut regrouper des fragments de session à l'emplacement où un visiteur a dépassé les limites de domaine principal au cours d'une session ; ces limites sont contrôlées par le même système Tealeaf. Un utilisateur commence à partir de `myco.com`, il est dirigé à un moment vers le domaine `myco-orders.com`, puis il est redirigé vers `myco.com`. En fusionnant ces fragments sur `REMOTE_ADDR`, ces deux fragments de session peuvent être regroupés en une seule session.
3. Si vous tentez de fusionner des fragments pour les utilisateurs derrière un proxy, il est recommandé d'utiliser la zone TLTSID.

4. Si le fragment de session indique que HTTP_USER_AGENT contient la chaîne "AOL", évitez d'utiliser Find and Merge basé sur `REMOTE_ADDR`. Les systèmes AOL utilisent des proxy dynamiques. Les pages/sessions utilisateur sont mélangées et une seule session utilisateur peut passer d'un proxy à l'autre, créant ainsi plusieurs valeurs d'adresse (`REMOTE_ADDR`) dans les pages se trouvant dans le même domaine.

Différences par rapport aux nombres de fragments entre la fusion automatique et la fusion RTV

Un nombre de fragments différent est renvoyé lorsque vous autorisez la fonction de fusion automatique à regrouper des fragments de session et lorsque vous utilisez la fonction de fusion de RTV pour les regrouper. Les raisons possibles sont les suivantes :

- La fusion automatique ne fonctionne pas entre les serveurs. Par exemple, supposons que votre solution Tealeaf utilise plusieurs serveurs de Canister et que les fragments de session sont répartis entre ces serveurs. Etant donné que la fusion automatique ne fonctionne pas entre les serveurs, ces fragments multiples sont affichés en tant que sessions distinctes sur plusieurs Canisters.
- La fonction de fusion de RTV dispose d'une fenêtre de temps dans laquelle elle recherche des fragments. La valeur de cette fenêtre avant et après le fragment principal peut varier de celle de la fenêtre de temps configurée pour la fusion automatique.
- La fusion automatique limite la taille totale des données afin d'empêcher la création de sessions volumineuses. Certains fragments peuvent être exclus en fonction des paramètres de configuration.

Pour plus d'informations sur les paramètres de fusion automatique, voir «Onglet Relecture», à la page 208.

Contrôles Find and Merge

Les autres contrôles Find and Merge définissent certains des boutons de recherche. Vous pouvez effectuer une recherche dans les éléments suivants :

- *All currently selected index* - recherche tous les serveurs IBM Tealeaf cxImpact pris en compte par RTV pour les sessions dotées de la même valeur de zone Find and Merge.
  - Pour sélectionner un ensemble différent d'index sur un ou plusieurs serveurs de recherche, cliquez sur **Setup...**. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.
- *Adjacent hours* - (valeur par défaut) si vous souhaitez rechercher et fusionner une session spécifique, cette option recherche uniquement les index qui couvrent une plage de temps définie avant et après la session indiquée. Ce paramètre est configuré par défaut pour effectuer la recherche 12 heures avant et après la session.
  - *MaxSessions* - cette valeur permet d'indiquer le nombre maximum de sessions à extraire dans le cadre de l'opération Find and Merge.
- *Date Range* - recherche uniquement les index spécifiques qui couvrent l'intervalle spécifié pour les autres fragments de session disposant de la même valeur de zone Find and Merge.
- Lorsque l'option `Automatically get fragments on session open` est sélectionnée, RTV exécute une opération Find and Merge sur n'importe quelle session que vous ouvrez. RTV se rappelle de la zone Find and Merge que vous avez sélectionnée.

- Si RTV tente une opération Find and Merge et ne trouve aucun autre fragment avec la même valeur de zone, il affiche une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez consulter les résultats. Pour désactiver l'affichage de cette boîte de dialogue, sélectionnez `Display failure message in automatic mode`.

La barre de titre de la fenêtre principale de RTV est modifiée avec Find and Merge

Si vous affichez la vue Requête, Réponse ou Relecture d'une session, l'ID du Canister (numéro séquentiel) est affiché dans la barre de titre de la fenêtre principale. Lorsque RTV exécute une opération de fusion, la barre de titre de la fenêtre principale contient la valeur de la zone Find and Merge.

Options

Chaque utilisateur RTV peut configurer RTV pour gérer la relecture d'une application Web. De nombreuses options peuvent être synchronisées avec un profil commun stocké sur un serveur de profil.

- Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Onglet Relecture

L'onglet Relecture contrôle les options les plus courantes qui affectent la façon dont un utilisateur RTV consulte la session du visiteur.

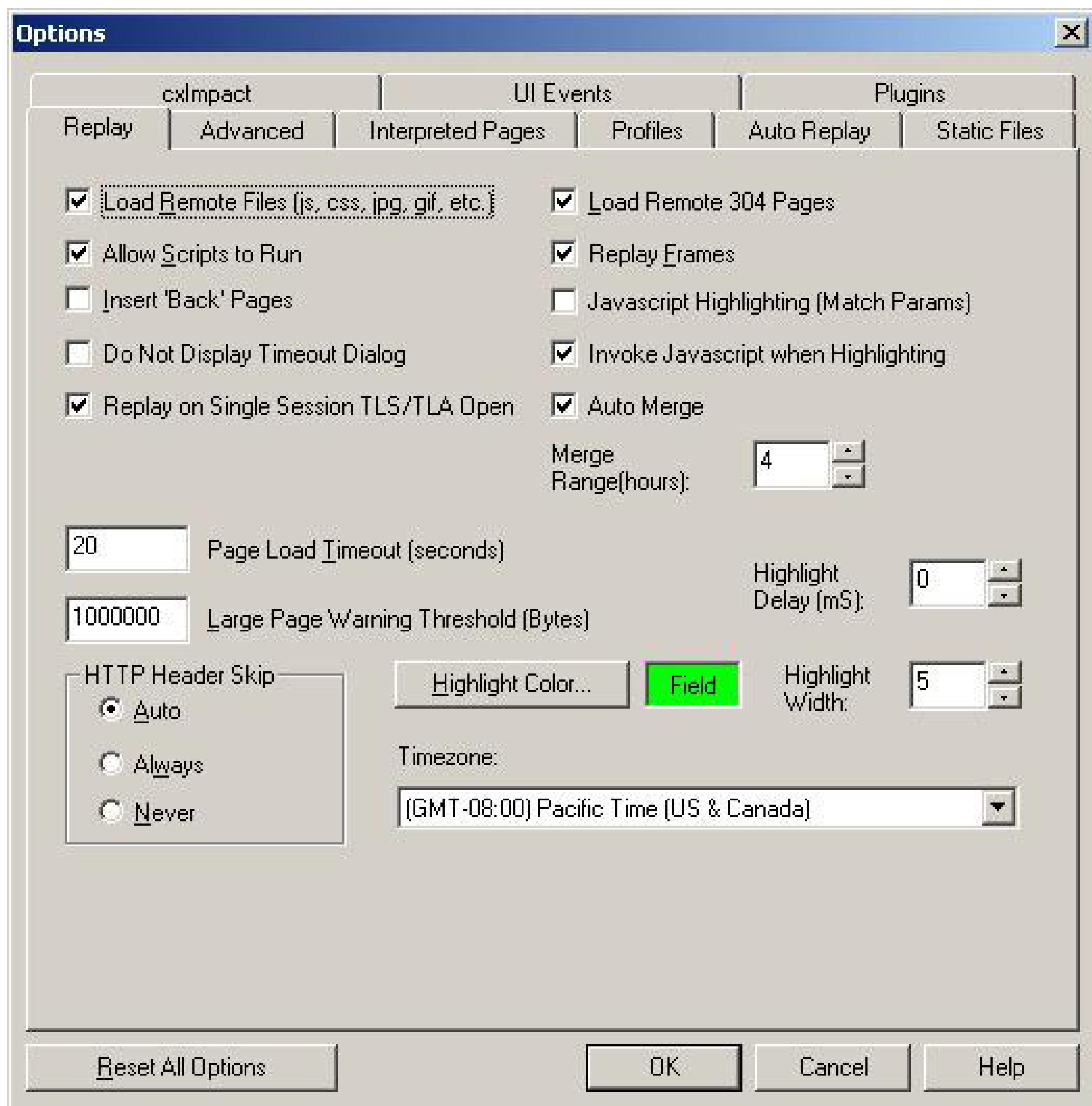


Figure 102. Onglet Relecture : contrôle de nombreuses options RTV

Load Remote Files

Lorsque cette option est sélectionnée, RTV tente de télécharger tous les fichiers non capturés statiques qui sont référencés par les pages de texte de la session.

Si cette option n'est pas sélectionnée, les pages de texte sont rendues sans image référencée, feuille de style ou fichier incluant JavaScript. L'impression utilisateur résultante peut être différente de l'expérience du visiteur, mais la vitesse de relecture de la session est accélérée. La désélection de cette option peut s'avérer utile pour un utilisateur connaissant l'application Web et qui souhaite parcourir rapidement les pages du visiteur.

Allow Scripts to Run

Ce contrôle maître active ou désactive tous les scripts JavaScript dans les événements OnLoad, les fichiers externes ou tout autre emplacement dans lequel le script est affiché sur la page. Lorsqu'il est désactivé, la page peut être affichée avec une impression utilisateur différente de celle vécue par le visiteur. Les commandes Write, y compris les demandes JavaScript pour les fichiers binaires, sont désactivées.

Si la page envoie une demande à un serveur de suivi tiers, RTV envoie ces mêmes demandes au cours de la relecture. La désactivation de JavaScript empêche ces demandes. Vous pouvez activer JavaScript pendant que vous avertissez l'application de suivi tiers qu'elle doit ignorer les demandes incluant un HTTP_USER_AGENT qui contient la chaîne "RealiTeaViewer".

Insert 'Back' Pages

Cette case active ou désactive la fonction Back Button Detection de RTV.

Remarque : Les modifications récentes apportées au comportement du navigateur ont réduit l'utilité de cette fonction (elle insérait des pages dans les données de session pour activer la fonction Back Button Detection). Certaines demandes Ajax pouvant générer des faux positifs, cette fonction est désormais désactivée par défaut.

Do Not Display Time Out Dialog

Lorsque cette option est sélectionnée, la boîte de dialogue qui s'affiche lorsque RTV ne peut pas télécharger un ou plusieurs fichiers externes pour la page est supprimée. RTV est mis en pause au cours du délai d'attente.

Replay on Single Session TLA/TLS Open

Lorsque cette option est sélectionnée, un segment de session avec une seule session est automatiquement ouvert dans la vue Relecture.

Si cette option n'est pas sélectionnée, RTV ouvre la sous-fenêtre de segment de session en premier.

Load Remote 304 Pages

Si une session visiteur contient certaines pages statiques qui sont déjà mises en cache sur le poste de travail du visiteur, les serveurs Web renvoient un code de statut 304 et la capture Tealeaf ignore la page.

Pendant la relecture, cependant, il se peut que la page complète soit requise. Lorsque la session est ouverte pour la relecture, RTV recherche les pages 304 dans les informations de session et tente d'extraire les fichiers depuis le site d'origine.

Replay Frames

Lorsque cette option est sélectionnée, RTV regroupe les composants d'une page encadrée en une seule impression utilisateur. Si cette option n'est pas cochée, RTV affiche chaque cadre enfant ou contenu IFrame en tant que page individuelle dans la vue Relecture. Ceci concerne uniquement la vue Relecture. Dans la vue Requête, chaque cadre enfant ou IFrame est affiché individuellement.

JavaScript Highlighting (Match Params)

Lorsqu'un site ou une page utilise JavaScript pour établir un lien vers une page ou soumettre un formulaire, RTV ne peut généralement pas mettre en évidence le bouton sur lequel le visiteur a cliqué car cette information n'est pas disponible dans la session capturée.

JavaScript Highlighting (Match Params) indique à RTV qu'il faut inspecter les arguments de méthodes JavaScript qui sont associés aux boutons et liens pour déterminer si un argument correspond à l'identificateur URI de la page suivante. Si une correspondance est détectée, le lien ou le bouton connexe est mis en évidence dans la vue Relecture pour indiquer que l'utilisateur l'a sélectionné.

Outre la recherche d'une URL en tant que paramètre, RTV tente d'établir une correspondance entre les paramètres de méthode JavaScript et les zones URL qui sont fournies avec la demande suivante. RTV attribue une pondération à chaque bouton en fonction du nombre de paramètres de méthode JavaScript correspondant aux zones URL fournies avec la demande suivante. Le bouton avec la pondération la plus élevée est mis en évidence.

Les deux options suivantes peuvent être utilisées pour aider RTV à identifier les éléments à mettre en évidence.

Invoke JavaScript When Highlighting

Lorsque le surlignage est activé, la sélection de cette option lance n'importe quel JavaScript associé à un objet mis en évidence.

- Cette option doit être sélectionnée pour la relecture des sessions avec les événements IU client.
- Pour les sessions sans événements IU, cette option peut générer un comportement non souhaitable et doit par conséquent être désactivée.

AutoMerge

Cette fonction permet la fusion des fragments de session en une seule session par le serveur de recherche et l'envoi de la session résultante au bureau RTV. Lorsque la fonction AutoMerge est activée, le serveur de recherche tente de faire correspondre les fragments de session basés sur la valeur `TLTSID`, en commençant par la session clé, puis en fusionnant les sessions adjacentes jusqu'à ce que la session soit fusionnée ou que les limites soient atteintes. Cette fonction permet d'exécuter la fusion sur le serveur Tealeaf, ce qui s'avère être plus efficace que de permettre à RTV d'exécuter la fusion.

Tous les ensembles de résultats de recherche peuvent contenir des résultats provenant de plusieurs fragments et ces ensembles peuvent être fusionnés dans des sessions identiques ou dans des sessions qui partagent le même élément `TLTSID` avec plusieurs ensembles de pages ou avec des heures de début/de fin différentes qui dépendent de la limite de la taille des données et/ou de l'intervalle. Les paramètres de configuration suivants peuvent avoir une incidence sur la fonction AutoMerge :

- Par défaut, le serveur de recherche impose une limite de 16 Mo pour une session fusionnée. Ce paramètre empêche la fonction AutoMerge de créer des sessions qui dépassent la capacité de mémoire de 32 bits ou qui contiennent, par exemple, le trafic bot répété d'un seul jour.

- Vous pouvez régler le paramètre qui est basé sur la valeur configurée pour la taille de session maximale autorisée (`Max Size Per Session`). Voir le chapitre relatif à la configuration du canister CX dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

- Dans le paramètre Merge Range, vous pouvez configurer la plage d'heures avant et après un fragment de session dans laquelle rechercher d'autres fragments issus de la même session. Par exemple, si la valeur de `Merge Range` est définie sur `2` heures, RTV recherche des fragments issus de la même session dans l'intervalle de 4 heures entourant l'horodatage du fragment.
  - Vous pouvez également configurer cette plage de la fonction AutoMerge dans la relecture sur navigateur. Voir "Gestion des serveurs Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.
  - Vous pouvez régler le paramètre qui est basé sur la valeur configurée pour la durée de session maximale autorisée (`Max Time Per Session`). Voir le chapitre relatif à la configuration du canister CX dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Par défaut, AutoMerge respecte les événements de fermeture de session qui sont déclenchés à la fermeture d'une session. Si nécessaire, vous pouvez activer le paramètre `Auto Merge Ignores Close Session Events` dans les Options avancées de RTV. Voir «Onglet Options avancées», à la page 234.

La fonction AutoMerge peut uniquement exécuter des fusions à l'aide des identificateurs de session Tealeaf (TLTSID), alors que l'outil Find And Merge peut exécuter une fusion sur n'importe quel terme de recherche. Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

Remarque : Si des fragments de la même session sont affichés dans plusieurs Canisters, la fonction AutoMerge ne les fusionne pas.

Page Load Timeout (seconds)

Vous pouvez définir le temps d'attente de RTV lorsqu'il tente de télécharger des fichiers binaires pour la page rendue. Si RTV tente de télécharger un fichier binaire et ne peut pas l'extraire, la boîte de dialogue d'avertissement **Page Load Timeout** s'affiche une fois que le nombre de secondes définies s'est écoulé.

Large Page Warning Threshold (Bytes)

Vous pouvez définir la taille d'une page qui déclenche la boîte de dialogue Large Page Warning.
Pendant la relecture, lorsque RTV rencontre une page dont la taille est supérieure à celle définie par cette option, il affiche la boîte de dialogue Large Page Warning pour permettre à l'utilisateur RTV de décider si la page doit être rendue ou non.

Mettre en évidence la couleur

Vous pouvez sélectionner la couleur utilisée pour surligner les liens ou les zones avec lesquels l'utilisateur a interagit dans la vue Relecture d'une page.

Remarque : Les éléments de page sont surlignés en fonction des données qui sont renvoyées dans le hit suivant. Si la valeur par défaut d'une case à cocher est true, les données renvoyées ne peuvent inclure aucune information sur la case à cocher. Pour RTV, cela signifie que ces données ont été désélectionnées et doivent par conséquent être surlignées.

Highlight Delay (mS)

Si une page crée ou renseigne des contrôles de manière dynamique au moment du chargement, ceci peut créer un conflit avec le surlignage effectué par RTV. Cela est dû au fait que l'opération de surlignage est probablement exécutée avant que la mise à jour de la page ne soit terminée. Ce conflit peut causer le non fonctionnement du surlignage, modifier son comportement en raison d'éléments manquants ou incomplets. En particulier si Ajax est utilisé. La définition du temps d'attente du surlignage permet la mise à jour complète de la page avant que l'opération de surlignage ne démarre. Le temps d'attente est mesuré en millisecondes et RTV démarre le chronométrage lorsqu'il est informé que le chargement de la partie statique de la page est terminé.

Highlight Width

Le surlignage utilisé autour des liens ou des contrôles s'affiche avec une case rectangulaire. Vous pouvez indiquer la largeur des lignes qui sont utilisées pour dessiner cette case.

- Si vous définissez la largeur sur `0`, les zones de formulaire sont remplies, mais aucun surlignage n'est appliqué.

HTTP Header Skip

Ce paramètre contrôle la façon dont RTV traite les lignes d'en-tête HTTP qui se trouvent au début d'une réponse :

- Auto : RTV tente de reconnaître les en-têtes HTTP en recherchant la première ligne vide dans la réponse (séquence CR-LF-CR-LF).
- Never : RTV traite toutes les lignes de la réponse comme faisant partie du corps de réponse. Utilisez cette option uniquement si votre serveur Web ne renvoie aucun en-tête HTTP dans la réponse (il s'agit d'une configuration rare). Cette option peut être utilisée si vous souhaitez que les en-têtes de réponse HTTP soient affichées dans la partie supérieure de la vue Relecture.
- Always : RTV passe toujours à la première ligne vide pour commencer la lecture du corps de réponse.

Timezone (Fuseau horaire)

Tealeaf enregistre toujours des horodatages pour les hits à l'aide de l'heure GMT. Lorsque ces sessions sont relues, la ligne d'état de RTV inclut des informations sur l'heure à laquelle la demande a été reçue du client. Ce paramètre contrôle la conversion de l'heure GMT qui est enregistrée dans le bloc de demande en l'heure affichée dans la barre d'état RTV.

RealiTea Viewer - Options de profil

Dans le flot de données reçu, les pages affichées peuvent appartenir aux cadres enfant d'une page parent qui a été reçue précédemment dans la session. Par exemple, les technologies Ajax et IIS PostBacks modifient l'apparence et le contenu des pages figurant déjà à l'écran. Les pages entraînent l'émission et la réception des flots de données XML à partir des serveurs Web ; ces flots sont ensuite capturés par Tealeaf. Ces pages doivent être intégrées dans le flot de relecture RTV.

Pour certaines applications, RTV doit être fourni avec des suggestions dans le profil RTV. Chaque utilisateur dispose d'un fichier de profil auquel ces suggestions peuvent être ajoutées.

Les suggestions peuvent également être synchronisées par un serveur de profil central. Les utilisateurs avec pouvoir RTV et les administrateurs Tealeaf peuvent mettre à jour le profil central lorsque l'application Web est modifiée. Les mises à jour sont envoyées à tous les utilisateurs RTV.

- Le serveur de profil ne conserve pas l'historique des révisions de profils. Les administrateurs Tealeaf peuvent gérer l'historique des révisions localement.

Vous pouvez modifier les éléments de profils les plus communs via l'application RTV. Les utilisateurs qui connaissent XML peuvent modifier toutes les options de profil dans le fichier XML.

Contenu du profil

RTV est fourni avec un profil par défaut qui propose des suggestions permettant à RTV de relire la session. Le profil est composé d'un noeud RequestMapping et de zéro ou plusieurs noeuds HostProfile.

Le noeud RequestMapping change rarement. Il contient les mappages standard utilisés par les technologies de serveur Web principales, Apache et IIS. Chaque noeud RequestEntry dans la section RequestMapping propose à RTV une liste d'entrées à rechercher dans une demande et à partir de laquelle les valeurs requises pour la relecture de la session doivent être extraites. Il est peu probable que vous soyez amené à modifier le noeud RequestMapping.

Noeuds HostProfile

Dans les noeuds HostProfile, vous pouvez personnaliser la relecture. Les règles faisant partie de chaque noeud HostProfile s'appliquent à toutes les pages qui proviennent d'un hôte spécifique. Le nom d'hôte est spécifié dans l'attribut 'name'. N'incluez pas d'identificateur de protocole, tel que http ou https, ou de numéro de port dans le nom d'hôte.

Si votre système IBM Tealeaf cxImpact capture plusieurs applications Web différentes à l'aide de diverses valeurs HTTP_HOST, vous devez créer des noeuds HostProfile multiples. Le nom d'hôte peut contenir des caractères génériques simples pour permettre à un ensemble de règles de s'appliquer à plusieurs hôtes. Par exemple, si vos sites Web contiennent une application qui répond à `www.mybiz.com`, `mybiz.com` et `public.mybiz.com`, et une autre application qui répond à `www.internalmybiz.com`, vous allez probablement configurer deux noeuds HostProfile, notamment `*mybiz.com` et `*internalmybiz.com`.

L'utilisation des caractères génériques doit être judicieuse afin d'éviter de créer des conflits entre les noeuds HostProfile multiples en cours d'exécution sur le même domaine. Par exemple, si vous disposez de deux noeuds HostProfile, `www.tealeaf.com` et `*.tealeaf.com`, les sessions issues de `www.tealeaf.comwww.tealeaf.com` intègrent toujours les règles provenant du noeud HostProfile `www.tealeaf.com`.

Remarque : Lorsqu'un nom d'hôte est indiqué, les noms d'hôte qui correspondent exactement à une valeur autre que caractère générique précèdent toujours les valeurs de caractère générique.

Notez qu'un seul noeud HostProfile nommé "*" est autorisé. Ce nom va correspondre à tous les noms d'hôte et, s'il est fourni, toutes les pages de session vont utiliser ce noeud HostProfile.

Les règles disponibles dans le noeud HostProfile contrôlent la façon dont RTV effectue la relecture de la session. La plupart de ces règles peuvent être créées ou modifiées via les boîtes de dialogue et les menus dans RTV. La modification du fichier XML brut n'est donc pas nécessaire.

Les directives de mappage de relecture spécifiques sont les suivantes :

Remarque : Vous pouvez juger qu'il est plus facile d'ajouter des règles de ce type via les menus contextuels Vue. Voir «RealiTea Viewer - Fenêtre principale», à la page 25.

Tableau 17. Noeuds HostProfile

Nouvel élément de menu	Directive	Attributs	Utilisation
Nouveau > **Add IgnoreUrl...**	IgnoreUrl	value="/blank.html" reqVar= (optional) reqVarValue= (optional)	Indique à RTV qu'il ne s'agit pas d'une page affichable. Si une page correspondante est affichée dans la session, elle n'est pas insérée dans la liste de navigation et ne peut pas être ouverte pendant la relecture. • Si la page est demandée par un appel Ajax ou contient un contenu statique qui est requis, elle est utilisée pendant la relecture. • Lorsque les attributs reqVar/ reqVarValue facultatifs sont utilisés, la page est ignorée uniquement si elle contient l'attribut reqVar ou l'attribut reqVar avec une valeur spécifique. • Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.
Nouveau > **Add Host/Port Remap...**	RemapHost	mode=(on, off, null) value= Yourserver.com	Remplace le nom d'hôte de la page par l'hôte spécifié. Il ne peut y avoir qu'un seul noeud RemapHost dans un noeud HostProfile.

Tableau 17. Noeuds HostProfile (suite)

Nouvel élément de menu	Directive	Attributs	Utilisation
Nouveau > **Add Host/Port Remap...**	RemapPort	valueIn="1024" valueOut="80"	Modifie une page en utilisant le port dans valueIn et le numéro de port dans valueOut. Il peut y avoir plusieurs noeuds RemapPort dans un noeud HostProfile.
Nouveau > **Add Host/Port Remap...**	Protocole	value=(auto, http, https)	Remplace le protocole capturé de toutes les pages par le type spécifié. Il ne peut y avoir qu'un seul noeud Protocole dans un noeud HostProfile.
Nouveau > **Add FrameRule...**	FrameRule	url= "olpeckLookupPage .jsp" frame="lookup"	Place les URL correspondantes dans le cadre nommé.
Nouveau > **Add ResponseMod...**	ResponseModify	url=(regex pattern for matching for urls) pattern=(regex pattern to be replaced) replacementString= (string to replace the pattern) occurrences=(first, all)	Permet d'exécuter un traitement spécial sur les pages avant la relecture, généralement pour annuler une exécution de page qui n'est pas souhaitable dans la relecture. • Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Tableau 17. Noeuds HostProfile (suite)

Nouvel élément de menu	Directive	Attributs	Utilisation
Nouveau > **Add ExternalFileMod...**	ExternalFileModify	url=(regex pattern for matching for urls) pattern=(regex pattern to be replaced) replacementString= (string to replace the pattern) occurrences=(first, all)	Permet d'exécuter un traitement spécial des fichiers externes tels que les fichiers js avant la relecture, généralement pour annuler une exécution de page qui n'est pas souhaitable dans la relecture. • Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.
Nouveau > **Add IgnoreReqVarForURLMatch...**	IgnoreReqVarForURLMatch	url= (regex pattern for matching for urls) reqVar=(var to ignore)	Utilisé pour la relecture Ajax. Lorsqu'une correspondance est établie entres les demandes générées pendant la relecture et les hits capturés dans la session, certains entrées doivent être ignorées, par exemple, un paramètre d'horodatage. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Tableau 17. Noeuds HostProfile (suite)

Nouvel élément de menu	Directive	Attributs	Utilisation
Nouveau > **Add PopupUrl...**	PopupUrl	value="/ popup.html"	Toutes les pages qui correspondent au motif sont considérées comme étant des pages contextuelles. Ces éléments sont affichés dans la liste de navigation, et lorsque vous y accédez, ils sont affichés dans une fenêtre en incrustation. Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.
Nouveau > **Add HighlightOnlyUrl...**	HighlightOnlyUrl	value="/blank.html" reqVar= (optional) reqVarValue= (optional)	(Pages AJAX) Lorsque UI Capture n'est pas déployé, ces règles marquent la réponse de l'URL spécifiée comme étant surlignage uniquement. Dans ces cas, la réponse de l'URL est la modification de l'apparence de la page précédente au lieu de son remplacement. Voir «Surveillance des événements IU client via RTV» , à la page 167.

Tableau 17. Noeuds HostProfile (suite)

Nouvel élément de menu	Directive	Attributs	Utilisation
Nouveau > **Add BlockUrl...**	BlockUrl	`url="http:///www.example.com/somepage.html"` **Remarque :** L'identificateur de protocole (`http://` dans l'exemple) est requis uniquement pour ce type de règle.	Indiquez une règle pour empêcher que des URL ou des masques d'URL spécifiques accèdent au serveur d'origine. Si la réponse correspondante ne se trouve pas dans la session, aucune demande n'est émise au serveur d'origine pour le contenu et la réponse n'est pas affichée dans RTV.

Options de profil

Le profil et les autres options de RTV sont stockés dans les fichiers TLS par défaut. Lorsqu'un fichier TLS contenant ces paramètres est chargé, les modifications apportées aux options dans la boîte de dialogue Options contrôlent les options qui sont stockées dans TLS plutôt que l'ensemble global d'options de RTV. Ceci est indiqué par le nom de fichier TLS qui est affiché dans la barre de titre de la boîte de dialogue Options.

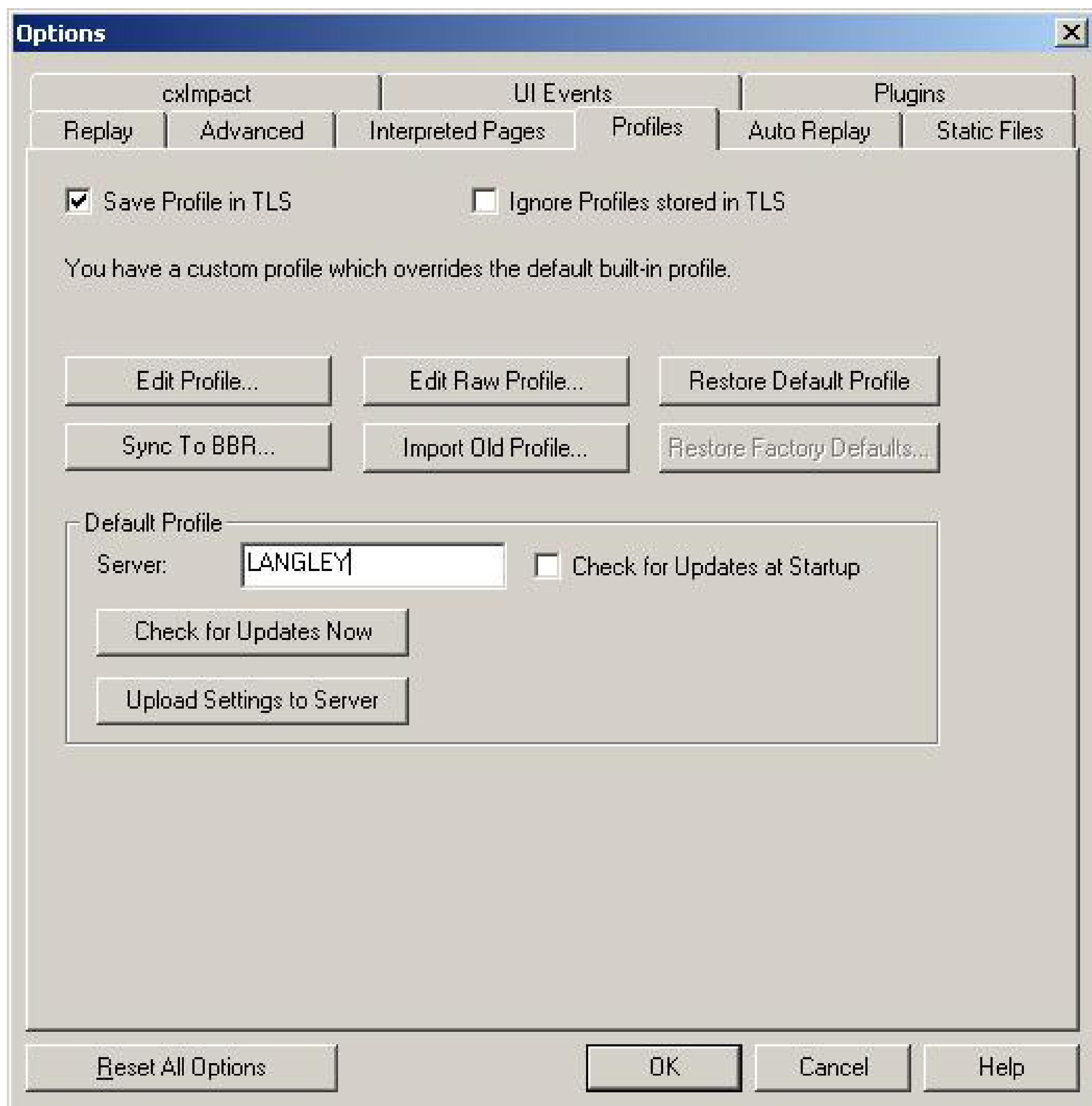


Figure 103. Options > Profil

Save Profile in TLS

Lorsque cette option est sélectionnée, le profil en cours est sauvegardé lorsque vous enregistrez une session en tant que TLS.

Ignore Profiles stored in TLS

Lorsque vous chargez un TLS et qu'il contient un profil et des options, ces derniers sont appliqués lorsque la session est chargée et relue. Toutes les modifications apportées au profil ou aux options sont applicables uniquement à la session chargée. Ces modifications sont perdues si vous fermez le TLS sans effectuer de sauvegarde et elles ne sont pas appliquées au profil global.

- Elle est désactivée par défaut.

Si cette option est activée, tous les profils ou options stockés dans le TLS sont ignorés lorsque le fichier est chargé et relu. Les options globales et les paramètres de profil sont utilisés à la place. Vous pouvez ignorer les paramètres stockés dans TLS s'ils sont incorrects et si les paramètres globaux eux sont corrects.

Remarque : Après avoir modifié cette option, vous devez fermer puis rouvrir les fichiers TLS ouverts pour que les changements soient appliqués.

Boutons de l'option de profil

Bouton
Description

Modifier un profil
Ouvre la boîte de dialogue illustrée dans la figure suivante.

Edit Raw Profile
Ouvre une boîte de dialogue permettant de modifier le fichier XML brut du profil. Soyez prudent lorsque vous modifiez le fichier XML directement car des erreurs de formatage peuvent rendre le profil inutilisable.

Restaurer le profil par défaut
Rétablit les paramètres par défaut du profil. Ces paramètres peuvent être les valeurs par défaut ou un profil par défaut personnalisé que vous avez téléchargé à partir d'un serveur de profil.

Sync to BBR
Synchronise le profil RTV en cours avec le profil stocké pour BBR sur le serveur de recherche. Voir «Synchronisation du profil RTV avec BBR», à la page 225.

Import Old Profile
Importe le profil à partir d'une ancienne version de RTV. Les anciennes versions utilisaient un profil stocké dans un fichier de configuration local et la fonction d'importation convertit ces profils au nouveau format XML. Cette version est utile uniquement si vous disposez d'une version d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer antérieure à la version 6.0 sur votre ordinateur.

Restaurer les paramètres par défaut
Rétablit la version de profil fournie avec RTV et supprime toutes les valeurs par défaut personnalisées chargées à partir d'un serveur de profil.

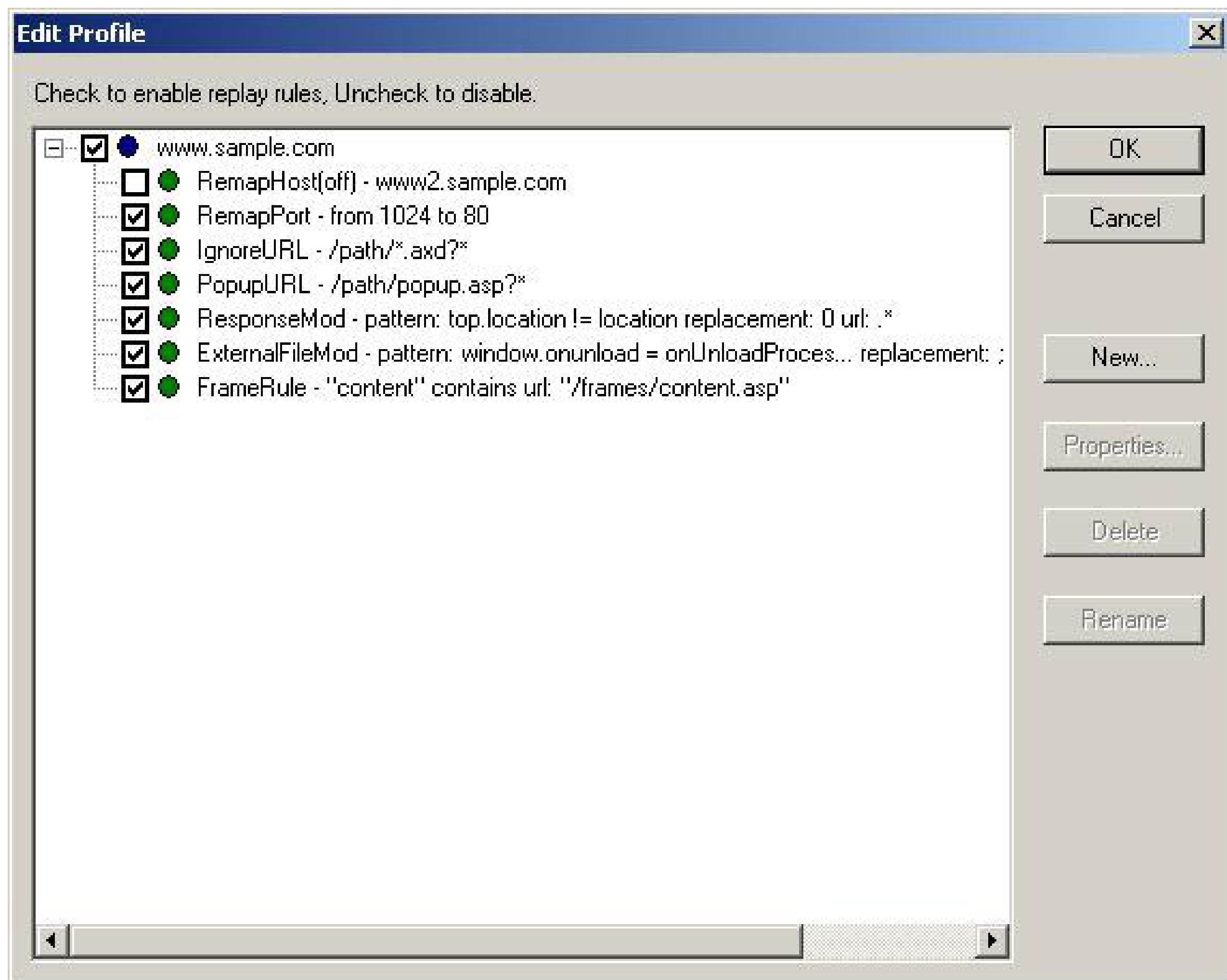


Figure 104. Modifier un profil

Activation ou désactivation des règles de profil

Les profils devenant plus sophistiqués, cela peut s'avérer utile de pouvoir désactiver les règles individuelles à des fins d'identification et de résolution des problèmes. Dans la boîte de dialogue Modifier un profil, vous pouvez activer ou désactiver des règles de profil individuelles ou des groupes de règles de profil en cochant la case appropriée.

Création d'une règle de profil

Pour créer une règle de profil, sélectionnez une règle de profil affichée et cliquez sur **Nouveau...**.

Remarque : Vous pouvez également créer des règles de profil à partir des menus contextuels figurant dans les vues Requête, Réponse et Relecture de RTV. L'utilisation des options du menu contextuel renseigne souvent la règle avec des paramètres pertinents, simplifiant ainsi considérablement le processus.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.
- Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.
- Voir «Présentation générale», à la page 41.
- Voir «Noeuds HostProfile», à la page 214.

Sélectionnez le type de règle dans la liste affichée :

Règle **Description**

`Nouvel hôte`
: Ajoutez un hôte à surveiller. Le nom de l'hôte doit correspondre au nom de domaine complet de l'hôte (par exemple, `www.example.com`. Chaque hôte disposant de son propre ensemble de règles de profil, il se peut que vous deviez ajouter ou copier des règles depuis un hôte existant vers un nouvel hôte.

`Add IgnoreURL`
: Indiquez une URL pour la page ou les pages qui ne doivent pas être incluses dans la relecture. Vous pouvez appliquer les caractères génériques `*` ou `?` à la chaîne.

`Add Host/Port Remap`
: Si nécessaire, vous pouvez remapper les noms d'hôte et les numéros de port détectés dans les données de session capturées afin de les rediriger vers d'autres combinaisons hôte/port. Ce type de règle est utile pour forcer la relecture à ne pas utiliser un serveur de production.

`Add FrameRule`
: Si IFRAMES est utilisé pour l'application Web, vous pouvez indiquer ces règles pour placer des URL ou des masques d'URL dans des cadres spécifiés.

`Add ResponseMod`
: Ces règles modifient les données de réponse en fonction des motifs détectés pour une ou plusieurs URL.

`Add ExternalFileMod`
: Pour les fichiers référencés dans les données de session, ces règles modifient les données de réponse en fonction des motifs détectés afin que les effets non souhaités ne soient pas appliqués à la relecture de session.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

`Add IgnoreReqVarforUrlMatch`
: Ces règles peuvent être utilisées pour spécifier les valeurs `[urlfield]` ou les paramètres de requête qui doivent être ignorés lorsqu'une correspondance est établie entre les requêtes de relecture et les pages capturées dans la session.

`Add DynResponseMod`
: Les règles de modification de réponse dynamiques permettent de modifier les données de réponse à l'aide d'identificateurs d'événements paramétrés.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

`Add DynExternalFileMod`
: Les règles de modification de fichier externe dynamiques permettent de modifier les fichiers externes qui sont référencés dans les pages de session à l'aide d'identificateurs d'événements paramétrés.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Options de profil par défaut

Vous pouvez partager vos paramètres de profil avec d'autres utilisateurs via un serveur de profil. Les paramètres partagés remplacent les paramètres par défaut de RTV. Vous pouvez restaurer les paramètres par défaut et personnalisés à tout moment.

Pour utiliser le serveur de profil, procédez comme suit :

1. Entrez le nom ou l'adresse IP du serveur IBM Tealeaf cxImpact qui est désigné en tant que serveur de profil. En règle générale, ce serveur héberge également le portail Web Tealeaf.
2. Après avoir entré le nom du serveur de profil, cliquez sur **Rechercher les mises à jour maintenant**. Vous pouvez synchroniser votre profil avec n'importe quel profil stocké sur le serveur. Si vous modifiez votre profil, toutes les sessions ouvertes sont fermées et réouvertes à l'aide des nouveaux paramètres.
3. Lorsque vous sélectionnez **Check for Updates at Startup**, RTV interroge le serveur de profil à chaque fois qu'il met à jour le profil local à l'aide des modifications :
   - Si l'authentification n'est pas configurée via le serveur de recherche, n'importe quel utilisateur peut modifier le profil global stocké.
   - Si l'authentification est activée, seuls les membres des groupes de niveau administrateur peuvent modifier le profil global.
     – Les groupes autorisés à effectuer des modifications sont basés sur le mode d'authentification du serveur de recherche et ses groupes d'administrateurs sont basés sur le serveur de profil désigné.
     – Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification et des groupes d'authentification, voir le chapitre sur la configuration du serveur de recherche dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.



Figure 105. Profil/Authentification

Synchronisation du profil RTV avec BBR

Dans RTV, vous pouvez désormais synchroniser le profil RTV sur le profil BBR.

1. Dans l'onglet Profiles, cliquez sur **Sync to BBR...**.
2. RTV tente de se connecter au serveur de profil spécifié et de comparer le profil sélectionné à celui stocké sur le serveur distant.

3. La boîte de dialogue Sync Profile Rules to BBR s'affiche :

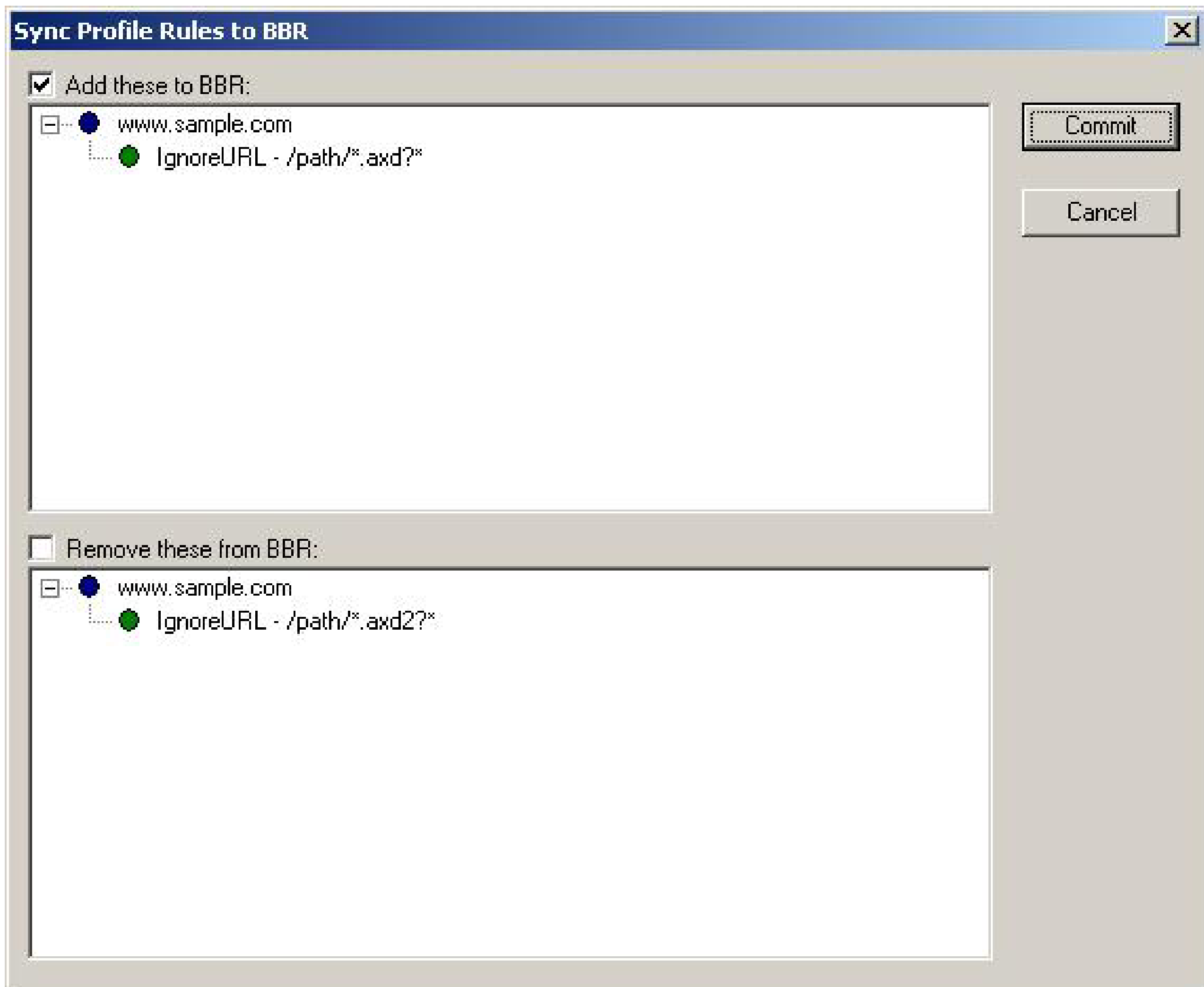


Figure 106. Sync Profile Rules to BBR

- Les règles dans RTV et non celles dans BBR sont affichées dans la sous-fenêtre supérieure. Ces règles doivent être prises en compte pour l'ajout à BBR.
- Les règles dans BBR et non celles dans RTV sont affichées dans la sous-fenêtre inférieure. Ces règles doivent être prises en compte pour la suppression à partir de BBR.

4. Pour effectuer la synchronisation, cliquez sur **Commit**.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas sélectionner des éléments individuels à valider.
- Vous ne pouvez pas copier des éléments depuis BBR vers RTV.
- Cette fonction requiert la version 7124 ou ultérieure du serveur de recherche. Si cette fonction est exécutée sur une version antérieure du serveur de recherche, RTV signale que le serveur ne prend pas en charge cette option.

Sauvegarde du profil RTV

Remarque : RTV ne fournit aucun contrôle des versions pour le profil utilisateur. Il est recommandé de conserver une copie locale du profil que vous modifiez.

Pour sauvegarder le profil, procédez comme suit :

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Profiles**.
3. Cliquez sur **Edit Raw Profile...**. Le fichier XML brut du profil s'affiche.
4. Cliquez dans le texte du profil. Appuyez sur `CTRL + A` pour sélectionner l'intégralité du texte.
5. Collez le texte dans l'éditeur de texte.
6. Sauvegardez le fichier texte.
7. Dans RTV, cliquez sur **Discard Changes & Exit**.

Exemple de profil

```
<ReplayServerProfile lastWriteTime="2/22/2007 6:05:52 PM"
                     lastWriteTimeGMT="1172196352"
                     lastWriteUserName="TeaLeafSystem">
    <RequestMapping>
        <RequestEntry name="URL">
            <Key name="HTTP_WGATE_ORIGINAL_URL"/>
            <Key name="URL"/>
            <Key name="DEJA_PATH"/>
            <Key name="HTTP_PATH_INFO"/>
            <Key name="PATH_INFO"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="Host">
            <Key name="HTTP_HOST_ORIG"/>
            <Key name="HTTP_HOST"/>
            <Key name="SERVER_NAME"/>
            <Key name="HOSTUNSECURE"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="Port">
            <Key name="HTTP_PORT"/>
            <Key name="SERVER_PORT"/>
            <Key name="HTTP_SERVER_PORT"/>
            <Key name="PORTUNSECURE"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="QueryString">
            <Key name="QUERY_STRING"/>
            <Key name="HTTP_QUERY_STRING"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="Referer">
            <Key name="HTTP_REFERER"/>
            <Key name="REFERER"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="Frame">
            <Key name="DEJA_FRAMENAME"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="RemoteHost">
            <Key name="REMOTE_HOST"/>
            <Key name="REMOTE_ADDR"/>
            <Key name="HTTP_REMOTE_HOST"/>
            <Key name="HTTP_REMOTE_ADDR"/>
        </RequestEntry>
        <RequestEntry name="StatusCode">
            <Key name="StatusCode"/>
            <Key name="STATUS_CODE"/>
        </RequestEntry>
```

```
        <RequestEntry name="Secure">
            <Key name="HTTPS"/>
            <Key name="HTTP_HTTPS"/>
            <Key name="SERVER_PORT_SECURE"/>
        </RequestEntry>
    </RequestMapping>
    <HostProfile name="www.sample.com" id="1">
        <!-- IgnoreURL removes pages that shouldn't be replayable from
 "Viewable Pages". -->
        <IgnoreURL value="/path/*.axd?*" id="2"/>
        <!-- PopupURL marks pages as popup, so they aren't used for
 highlighting. -->
        <PopupURL value="/path/popup.asp?*" id="3"/>
        <!-- RemapHost remaps the host named in the HostProfile node to some
other host.
                        mode values: off, on, null -->
        <RemapHost mode="off" value="www2.sample.com" id="4"/>
        <!-- There can be multiple RemapPort nodes -->
        <RemapPort valueIn="1024" valueOut="80" id="5"/>
        <!-- Protocol forces the protocol to http or https, if needed
                        values: auto, http, https -->
        <Protocol value="auto" id="6"/>
        <!-- ResponseModify can be used to do special processing
             to pages before replay.  This example nullifies
             JavaScript that many sites use to break their
             pages out of frames.
                url     -> this is a regex pattern for matching for urls
                pattern -> this is a regex pattern to be replaced.
                replacementString
                        -> this is the string to replace the pattern
                occurrences -> first, all
                 -->
        <ResponseModify url=".*" pattern="top.location != location"
                           replacementString="0" occurrences="first" id="7"/>
        <!-- ExternFileModify can be used to do special processing
            to external files that do things which interfere with
             replay.  This example disables a script file from hooking
            into the "window.onunload" processing.
                url     -> this is a regex pattern for matching for urls
                pattern -> this is a regex pattern to be replaced.
                replacementString
                        -> this is the string to replace the pattern
                occurrences -> first, all
                 -->
        <ExternalFileModify id="8" url="/script/functions.js"
                           pattern="window.onunload = onUnloadProcessing;"
                           replacementString=";" occurrences="first"/>
        <!-- FrameRule is used to force a given URL to always load
into particular frame -->
        <FrameRule id="9" url="/frames/content.asp" frame="content"/>
    </HostProfile>
</ReplayServerProfile>
```

RealiTea Viewer - Options du plug-in

Dans l'onglet **Plugins**, vous pouvez ajouter et supprimer les plug-ins de correspondance de données POST dans IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Un *plug-in de correspondance de données POST* est un plug-in DLL utilisé par RTV pour faire correspondre une demande émise par l'application pendant la relecture avec le hit le plus approprié dans la session. Lorsque le hit correspondant est localisé, les données de réponse du hit sont octroyées à l'application RTV chargée de la relecture.

Pour les applications Internet enrichies, la réponse appropriée qui doit être utilisée n'est pas toujours intuitive. Par exemple, il se peut qu'une demande qui inclut un horodatage ne puisse pas extraire la réponse appropriée qui a été sauvegardée en tant que données de session avec un horodatage fixe.

Grâce aux plug-ins de correspondance de données POST, la correspondance de demande RTV intégrée traditionnelle est remplacée par des plug-ins spécifiques de type contenu. Ces plug-ins améliorent le processus de correspondance entre une demande et la réponse appropriée.

- Pour plus d'informations sur les plug-ins de correspondance de données POST, voir le chapitre sur la gestion des plug-ins de correspondance de données POST dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Accès aux plug-ins

Pour consulter les plug-ins disponibles pour RTV :

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
2. Cliquez sur l'onglet **Plug-ins**.
3. Les plug-ins actuellement chargés sont affichés.
   - Pour plus d'informations sur les plug-ins par défaut définis qui sont fournis par Tealeaf, voir «Plug-ins par défaut», à la page 231.

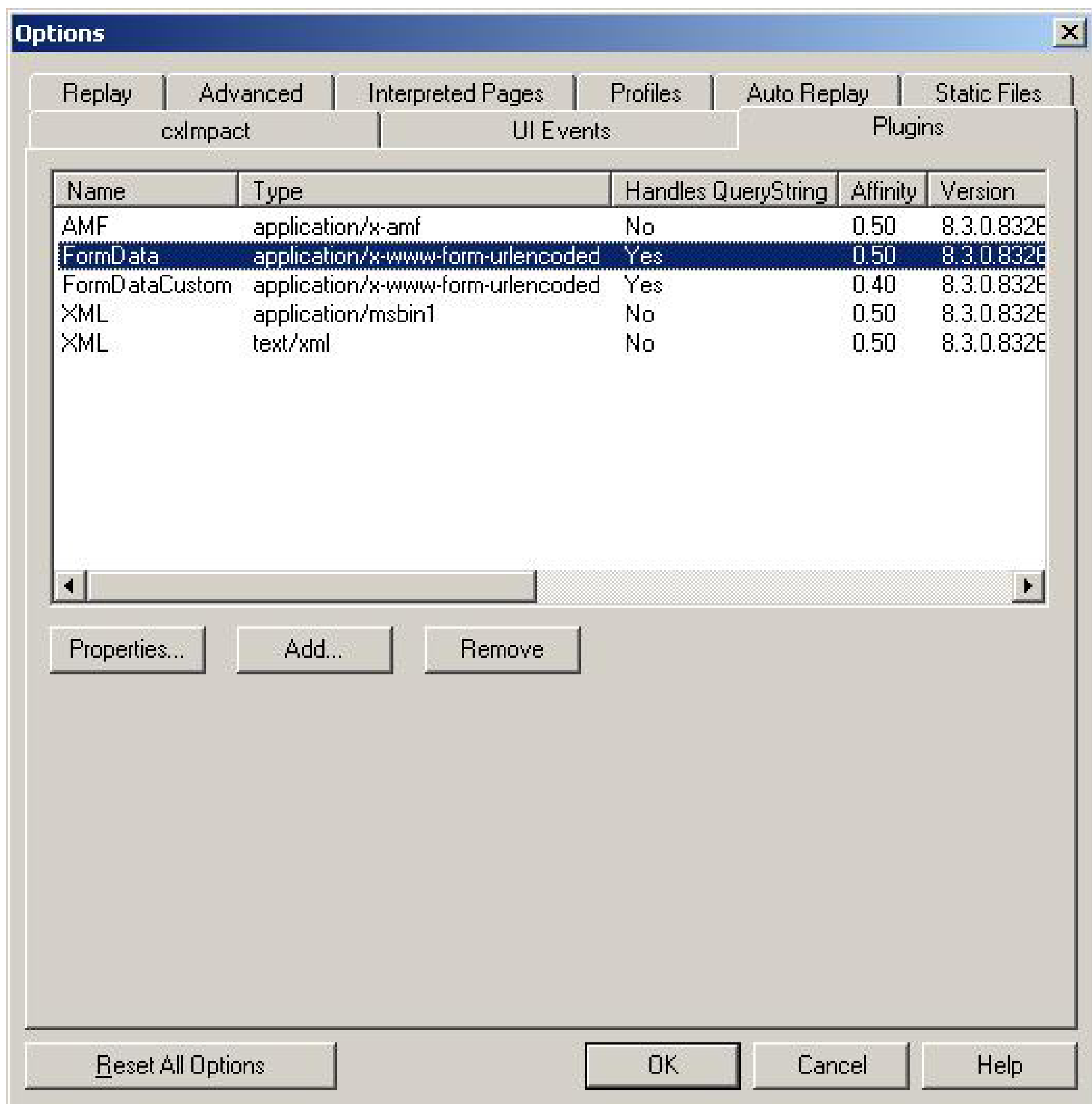


Figure 107. RTV - onglet Plugin Options

- Pour afficher les propriétés d'un plug-in, sélectionnez le plug-in et cliquez sur **Propriétés...**. Voir «Propriétés du plug-in», à la page 231.
- Pour ajouter un plug-in à des fins d'utilisation par RTV, cliquez sur **Ajouter ?**. Voir «Ajout de plug-ins», à la page 233.
- Pour supprimer un plug-in, sélectionnez le plug-in et cliquez sur **Supprimer**. Le plug-in n'est plus utilisé par RTV.

  Remarque : Les plug-ins qui sont supprimés de RTV existent toujours en tant que fichiers DLL sur l'unité locale. Pour rajouter un plug-in, cliquez sur **Ajouter...**. Voir «Ajout de plug-ins», à la page 233.

Zones du plug-in

Zone **Description**

Nom Nom convivial du plug-in.

Type Type de contenu HTTP géré par le plug-in.

- Plusieurs plug-ins peuvent gérer le même type de contenu. L'ordre d'évaluation des plug-ins pour le même type de contenu est déterminé en fonction des affinités.

Handles QueryString
Si la valeur est Yes, le plug-in est défini pour évaluer les paires nom-valeur dans la chaîne de requête.

- Cette propriété est définie dans le plug-in et ne peut pas être modifiée.

Affinité
Facteur de pondération compris entre 0,0 et 1,0 qui permet de déterminer l'ordre d'évaluation lorsque plusieurs plug-ins sont configurés pour évaluer le même type de contenu.

Version
Numéro de version de Tealeaf associé au plug-in.

IFaceVer
Numéro de version de l'interface. RTV utilise ce numéro pour déterminer la compatibilité des plug-ins avec la version actuelle de RTV.

Filename
Nom de fichier du plug-in.

- Les noms de fichier du plug-in RTV doivent commencer par TLReplayPlugin.

Full Filename
Chemin d'accès complet et nom du fichier de plug-in DLL sur votre système local.

Plug-ins par défaut

Les plug-ins suivants sont fournis par Tealeaf :

1. Formulaire codé URL
2. XML (codage texte et msbin1)
3. JSON

Propriétés du plug-in

Sauf dans les cas indiqués, les propriétés du plug-in ne peuvent pas être modifiées.

- Vous pouvez copier et coller des informations à partir des zones. Ceci est utile lorsque vous devez indiquer de nouveaux types de contenu dans la console Web PCA. Voir «Ajout de plug-ins», à la page 233.

Name:
FormData
File Name:
C:\Program Files\Tealeaf\TLReplayPluginForm.dll
Content Type:
application/x-www-form-urlencoded
Affinity
0.50
OK
Cancel

Figure 108. Propriétés du plug-in

Propriété
: **Description**

Nom
: Nom convivial associé au plug-in.

Nom de fichier
: Chemin d'accès complet et nom du fichier du plug-in dans votre environnement local.

Type de contenu
: Type de contenu HTTP pris en charge par le plug-in.
  - Cette valeur doit être fournie à l'application PCA pour permettre la capture du type de contenu par Tealeaf. Voir «Ajout de plug-ins», à la page 233.

Affinité
: La valeur affinité indique la préférence de l'ordre d'évaluation entre les différents plug-ins qui traitent le même type de contenu. Voir «Configuration de l'affinité».

Configuration de l'affinité

La valeur *affinité* indique la préférence attribuée au plug-in par RTV afin d'exécuter des opérations après correspondance sur le type de contenu dans les propriétés du plug-in.

Les valeurs affinité sont comprises entre `0,0` et `1,0`, avec une valeur par défaut de `0,5` pour tous les plug-ins.

- Les plug-ins par défaut fournis par Tealeaf sont définis sur `0,5`.

Vous pouvez modifier l'ordre de l'évaluation en augmentant l'affinité du plug-in que vous souhaitez utiliser pour évaluer les hits du type de contenu spécifié. Supposons que vous possédez deux plug-ins, A et B, qui gèrent le même type de contenu. Si vous augmentez l'affinité du plug-in A à `0,6` alors que l'affinité du plug-in B reste à `0,5`, le plug-in A est utilisé pour établir des correspondances du type de contenu. Si le plug-in A indique qu'il ne peut pas détecter de correspondance satisfaisante, le plug-in B est utilisé.

- Vous pouvez également modifier l'ordre de l'évaluation en réduisant la valeur affinité du plug-in qui convient le moins.

Par exemple, dans la capture d'écran ci-dessus, RTV dispose de deux plug-ins pour traiter le type de contenu `application/x-www-form-urlencoded`. Le plug-in `FormData` a une affinité de `0,5` alors que le plug-in `FormDataCustom` a une affinité de`0,4`, indiquant que le plug-in de données de formulaire standard est utilisé en premier.

- Voir «Accès aux plug-ins», à la page 229.

Un seul plug-in peut également gérer plusieurs types de contenu ou des variations d'un même type de contenu. Par exemple, le plug-in XML par défaut traite le contenu XML de type binaire (`application/msbin1`) et de type texte (`text/xml`).

Ajout de plug-ins

Les plug-ins POST Data Matching sont des fichiers `DLL` qui sont créés par les développeurs. Lorsque de nouveaux plug-ins sont disponibles, vous pouvez faire en sorte qu'ils peuvent être utilisés par RTV en procédant comme suit.

1. Obtenez le fichier `DLL`.
2. Pour que RTV détecte le plug-in, le nom de fichier doit disposer d'un préfixe `TLReplayPlugin` et d'une extension `.dll` :

   ```
   TLReplayPlugin*.dll
   ```
3. Copiez le plug-in dans le répertoire d'installation de RTV. En règle générale, ce répertoire est le suivant :

   ```
   C:\Program Files\Tealeaf
   ```
4. Si vous êtes dans RTV, fermez l'application.
5. Démarrez RTV.
6. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options...**.
7. Cliquez sur l'onglet **Plug-ins**.
8. Cliquez sur **Ajouter...**.
9. Sélectionnez le plug-in.
   - Les chemins d'accès à UNC ne sont pas pris en charge.
10. Cliquez sur **Ouvrir**.
11. Le plug-in s'affiche dans l'onglet Plug-ins et peut être utilisé par RTV.
12. S'il existe déjà un plug-in correspondant pour le type de contenu, vous devez configurer l'affinité du plug-in. Voir «Configuration de l'affinité», à la page 232.
    - Pour supprimer un plug-in, sélectionnez-le dans l'onglet Plug-ins. Puis, cliquez sur **Supprimer...**. Le plug-in n'est plus utilisé par RTV mais reste sur votre unité locale.

Configuration de l'application PCA

Lorsqu'un plug-in est déployé sur RTV pour la première fois, vous devez configurer l'application IBM Tealeaf CX Passive Capture Application à des fins de capture du nouveau type de contenu.

- Voir "Console Web PCA - Onglet Pipeline" dans le document *IBM Tealeaf Passive Capture - Guide de l'application*.

Gestion des plug-ins

Pour plus d'informations sur la gestion, la création et le déploiement des plug-ins de correspondance de données POST dans votre environnement Tealeaf, voir le chapitre sur la gestion des plug-ins de correspondance de données POST dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Onglet Options avancées

L'onglet **Options avancées** contrôle certaines des options les plus sophistiquées et moins communes de RTV. Ces options sont généralement configurées par l'administrateur Tealeaf et doivent rarement être modifiées par les utilisateurs Tealeaf individuels.

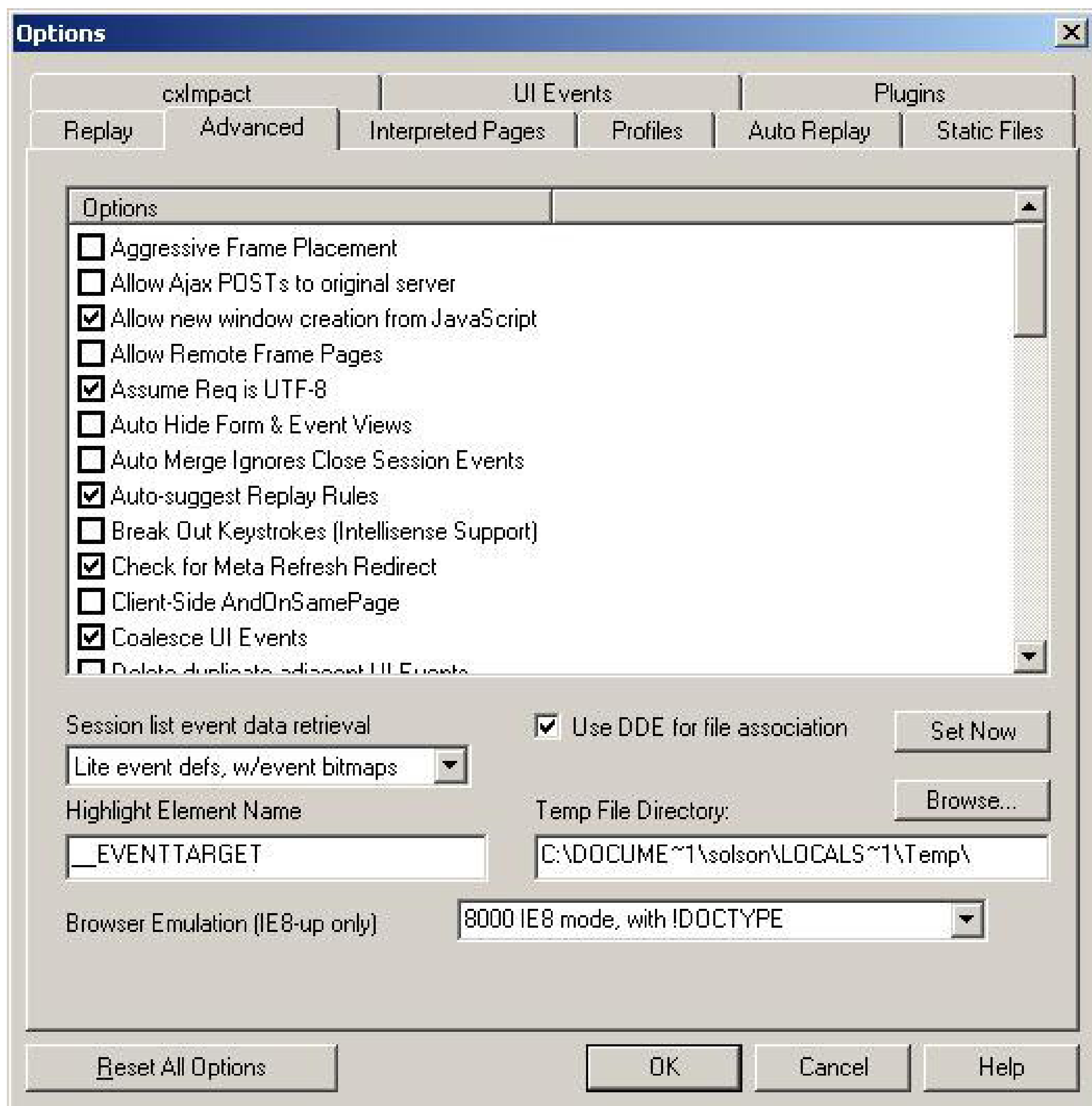


Figure 109. Onglet Avancé

Aggressive Frame Placement

RTV tente de placer des pages dans des sessions disposant d'agencements en recherchant des référents, des URL correspondantes et autres données. Etant donné que ce processus est inexact, RTV peut placer des pages dans des cadres incorrects.

Lorsque le mode agressif est activé, RTV tente de placer une page dans le même cadre que son référent, si d'autres méthodes échouent. Cette option est désactivée par défaut.

Allow Ajax POSTs to original server

Par défaut, les images et les autres demandes de contenu statique non capturées sont réacheminées vers le site d'origine. Cette option permet aux données POST d'Ajax d'être également réacheminées vers le serveur d'origine.

L'envoi de données POST comprend plus d'implications que les demandes de contenu statique simples. Il en revient donc à l'utilisateur RTV d'autoriser ces types de demandes.

Allow new window creation from JavaScript

Cette option permet au JavaScript en cours d'exécution sur la page de créer une fenêtre et d'y charger une page. La fenêtre est créée en tant que fenêtre en incrustation. Si la page en cours de chargement n'existe pas dans la session capturée, l'option **Allow Remote Frame Pages** détermine si le contenu est affiché.

Allow Remote Frame Pages

Cette option permet aux pages de cadre qui désignent les URL non capturées telles que les images ou les fichiers PDF d'être affichées lors de la relecture. Cette option peut également s'appliquer aux pages autres que les pages de cadre, par exemple une page qui utilise JavaScript pour rediriger vers une autre page.

Lorsque cette option est désélectionnée, une page d'erreur s'affiche et contient un message bref indiquant que l'URL demandée est introuvable.

Lorsque cette option est sélectionnée, le transfert de la demande vers le serveur d'origine de la page ou de l'hôte spécifié est autorisé.

Assume Req is UTF-8

Lorsque cette option est sélectionnée, RTV suppose que la demande est soumise au format UTF-8. Les données de formulaire qui sont soumises au format d'encodage UTF-8 sont converties pour un affichage correct dans RTV.

- Si la version 7.x de la capture est configurée pour convertir les données de formulaire au format UTF-8, elle place une entrée dans les données de requête qui indique cette conversion. Dans ce cas, RTV ignore ce paramètre.

Auto Hide Form & Event Views

Cette option indique que les fenêtres d'événements de session et de zone de formulaire doivent s'afficher automatiquement lors de la relecture d'une page qui contient un événement métier ou une zone de formulaire. Par défaut, IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer affiche toujours ces fenêtres, même si une page ne contient aucun événement métier ou aucune zone de formulaire.

Auto Merge Ignores Close Session Events

La fonction AutoMerge s'arrête aux limites de l'événement de fermeture de session par défaut. Cette option permet de remplacer le comportement par défaut afin d'obtenir un ensemble de fragments.

Remarque : Ce paramètre n'est pas disponible dans la relecture sur navigateur d'IBM Tealeaf cxImpact.

Par exemple, lorsqu'un représentant de service clientèle retourne à la page d'accueil, cette étape indique qu'il a terminé le traitement d'un problème client, déclenchant ainsi un événement de fermeture de session. La relecture de cette session doit extraire des fragments associés uniquement au client spécifié. Vous trouverez ci-après un exemple d'un ensemble de fragments de session :

Fragments de session du client A :
345
348 - Déclenchement de la fermeture de session
Fragments de session du client B :
354
355
358 - Déclenchement de la fermeture de session
Fragments de session du client C :
361
368 - Déclenchement de la fermeture de session

La fonction de fusion automatique renvoie uniquement les sessions 354, 355 et 358.

Suggestion automatique de règles de relecture

Lorsque cette option est activée, RTV tente de suggérer des règles de relecture pour les hits basés sur Microsoft AJAX.

- Si la page principale contient des événements IU, des règles IgnoreURL sont suggérées.
- Sinon, des règles HighlightOnlyURL sont suggérées.

A l'invite, vous pouvez accepter toutes les règles suggérées ou aucune règle.

- Pour désactiver la suggestion des règles de relecture, décochez cette case.

Break-Out Keystrokes (Intellisense Support)

Si votre application Web déploie la prise en charge du clavier Intellisense, activant ainsi la fonction de frappe anticipée dans les zones de formulaire lorsqu'un visiteur les renseigne, vous pouvez utiliser cette option pour permettre à RTV de développer chaque frappe dans un événement IU distinct au niveau global.

Remarque : Pour utiliser cette fonction, UI Capture doit être installé et déployé sur votre application Web. Voir "UI Capture - Foire aux questions" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Lors de son déploiement sur les applications Web qui utilisent la prise en charge du clavier Intellisense, UI Capture regroupe les frappes individuelles pour chaque élément et les envoie à Tealeaf à des fins de capture. Lorsque cette option est activée, RTV développe ces événements de frappe regroupés dans des événements IU individuels qui peuvent être relus et examinés individuellement dans la liste des pages affichables dans RTV.

- Une fois activé, ce développement est appliqué à toutes les sessions qui contiennent des événements Intellisense.
- Vous pouvez éventuellement appliquer les développements de frappe à des éléments d'écran individuels. Voir «Présentation générale», à la page 41.
- Pour plus d'informations sur UI Capture, voir "Guide d'UI Capture for AJAX" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Check for Meta Refresh Redirect

Lorsque cette option est sélectionnée, une page est traitée en tant que page de redirection avec une entrée 302 StatusCode si elle contient une balise META HTML avec "http-equiv" défini sur "refresh" et si le temps d'attente dans l'attribut "content" est 0. Cette option est activée par défaut.

Client-Side AndOnSamePage

Le mode de recherche "ET sur la même page" permet au post-traitement des résultats de recherche de supprimer les résultats de recherche basés sur une page qui ne sont pas affichés sur la même page que les autres résultats. A partir de la version 7.0, ce traitement est exécuté sur le serveur Tealeaf, alors qu'auparavant il été exécuté dans RTV. Le traitement basé sur le serveur est généralement plus rapide car il ne requiert pas le chargement des données de session sur le client. Cette option permet l'utilisation de l'ancien mode côté client.

Coalesce UI Events

Lorsque cette option est activée, RTV supprime les événements IU redondants de la relecture. Les événements tels que `click` dans une zone de texte ou `change` dans un événement KeyUp ne fournissent pas de valeur descriptive additionnelle à la relecture étant donné que les actions des visiteurs sur l'élément décrivent déjà ces événements. Dans la plupart des cas, ces événements sont automatiquement déclenchés au cours de la relecture. Par conséquent, il est inutile de les inclure dans la relecture et dans la liste des événements IU.

- Cette option est activée par défaut.
- Pour afficher tous les événements IU, y compris ceux qui ont été supprimés, désélectionnez cette option.

Decode Highlighted Urlfields

Lorsque RTV affiche une page, il extrait des valeurs à partir de la section `[urlfield]` de la demande et transmet les valeurs de la zone de texte via le décodage de l'URL en fonction de la définition de cette case à cocher. Lorsque ce paramètre est activé, une valeur de zone URL telle que `U+00C7` est décodée en `U 00C7`.

- Par défaut, toutes les valeurs de zone URL sont déjà décodées. Par conséquent, la valeur par défaut de ce paramètre est `false`.
- Dans certains cas, en particulier dans les applications Web plus anciennes, les zones URL peuvent ne pas être décodées. Vous pouvez alors définir cette valeur sur `true` pour appliquer le décodage de l'URL aux valeurs extraites de la demande.

Delete duplicate adjacent UI Events

Cette option tente de supprimer les événements IU en double qui sont créés par les versions de Tealeaf UI Capture JavaScript qui contiennent des bogues.

Remarque : Cette option n'est pas requise pour les données capturées par les versions de Tealeaf JavaScript créées le 08/2008 ou ultérieurement.

Disable Script Debugger

Par défaut, les erreurs JavaScript dans RTV sont interceptées. Si des erreurs sont détectées sur une page, vous pouvez accéder aux messages dans le débogueur de script en cliquant deux fois sur l'icône d'avertissement jaune situé dans le coin inférieur gauche.

Lorsque vous désélectionnez cette option, chaque erreur JavaScript affiche une boîte de dialogue et vous pouvez accéder au débogueur de script installé sur votre système. Vous pouvez utiliser le débogueur de script activé pour afficher la ligne de JavaScript qui est à l'origine du problème.

Disable window.onunload() Javascript

Cette option tente de désactiver les exécutions de JavaScript sur une page qui sont déclenchées lorsque la page est déchargée avant le passage à la page suivante. Par

exemple, si votre site implémente une fonction `Window.OnUnload` dans JavaScript, la sélection de cette option empêche l'exécution de cette méthode.

Vous pouvez utiliser une règle `ResponseMod` ou `ExternalFileMod` pour résoudre ce problème.

Disable window.print() Javascript

Cette option tente de désactiver l'exécution des appels d'impression effectués par JavaScript au cours de la relecture. Supposons, par exemple, que votre site dispose d'un bouton Print This Page qui ouvre une fenêtre enfant appelant la méthode d'impression JavaScript dans l'événement OnLoad. La relecture d'une session de ce type entraîne l'envoi de la page vers votre imprimante par défaut. Ce comportement est désactivé lorsque vous sélectionnez cette option.

Discard Images, JS, CSS, etc. (TLA uniquement)

Lorsque vous ouvrez un fichier TLA, cette option permet à RTV de charger les pages standard uniquement à partir du fichier TLA. Toutes les images, JavaScript, css et autre contenu binaire sont ignorés.

Enable ActiveX controls

Cette option est activée par défaut. Elle vous permet de désactiver le chargement des contrôles ActiveX pendant la relecture.

Activer les Applets

Cette option est activée par défaut. Elle vous permet de charger les applets pendant la relecture.

Lorsqu'un applet est détecté au cours de la relecture, il peut être exécuté sur l'ordinateur hébergeant RTV. Il se peut toutefois que cet ordinateur ne dispose pas de l'application ou de l'assistant approprié. Vous pouvez désactiver ce paramètre si vous relisez des sessions à partir d'un ordinateur sur lequel l'interpréteur d'applet n'est pas installé.

Enable TeaLeaf JS Stub

Cette option tente d'intercepter des références à `Tealeaf*.js` et de les remplacer par le JavaScript de remplacement de RTV. Cette option étant activée par défaut, les fichiers `Tealeaf*.js` ne sont pas chargés au cours de la relecture.

- Le JavaScript de remplacement de RTV peut être modifié dans l'onglet Evénements d'interface utilisateur.

Lorsque cette option est désactivée, aucun remplacement n'est effectué et les références à ces fichiers sont alors renvoyés au serveur d'origine pendant la relecture. Dans ce cas, RTV tente de définir des variables qui indiquent que la capture doit être désactivée.

Format Urls For Script Debugging

Cette option entraîne le chargement des pages dans le contrôle du navigateur pendant la relecture à l'aide de leurs noms de fichiers temporaires plutôt que de l'URL de la page en cours. Lorsque l'URL réelle est utilisée, le débogueur de script ne peut pas trouver la page correcte. utilisez cette option lorsque des erreurs de script de débogage sont affichées dans la fenêtre de relecture principale.

'Get Images' Ignores 302s

Lors de l'exécution de la commande Get Images, une demande qui effectue une redirection (code de statut 302) vers une autre URL n'entraîne pas le stockage

d'une réponse pour RTV. Dans des cas tels l'authentification de la connexion, le stockage de ces redirections n'est pas utile.

'Get Images' Ignores HTTPS

Lorsque cette option est activée, RTV ignore toutes les demandes qui spécifient https.

'Get Images' loads remote files when parsing

Lorsque cette option est sélectionnée, la commande Get Images charge les fichiers distants tout en analysant les pages des sessions. Les fichiers tels les images d'arrière-plan dans les pages CSS et même les pages chargées par d'autres pages CSS sont extraits. Bien que cette option extrait plus de contenu, elle ralentit le traitement de la commande Get Images.

Hide All Pages Except text/html in Replay

Par défaut, RTV supprime de la liste des pages affichables toutes les pages dont le type de contenu est `text/javascript`, `image/gif` ou tout autre type non requis par l'utilisateur. RTV ne supprime pas `text/plain`, `text/xml` et les autres formats lisibles par l'utilisateur.

- Pour masquer les types lisibles par l'utilisateur, les utilisateurs doivent créer des règles de profil pour masquer ces types de pages, par exemple Ajax ou d'autres pages qui ne doivent pas être affichées en tant que pages complètes.

La sélection de cette option permet de supprimer tous les types de contenu, sauf `text/html`, de la liste des pages affichables, réduisant ainsi le besoin de créer et d'utiliser certaines règles de profil. Cette option est désactivée par défaut. Ceci est principalement dû au fait que le type de contenu dans les en-têtes de réponse est souvent inexact.

Highlight Search Hits in Replay

Cette option indique qu'il faut surligner les mots ou valeurs entrés dans une recherche sur les pages de la vue Relecture. Les termes de recherche sont surlignés en jaune clair afin de permettre à l'utilisateur RTV de rechercher plus facilement les termes correspondants sur la page. Ces mots n'étaient pas surlignés pour le visiteur.

Highlight uses domain

Cette option indique que le domaine d'une URL doit être pris en compte lors de la vérification des liens entre les pages d'une session. Cette option doit être utilisée lorsqu'une session s'étend sur plusieurs domaines.

Highlighting Skips Cancelled Pages

Lorsque des zones de formulaire sont renseignées ou que des liens sont surlignés, la sélection de cette option a pour résultat que des pages annulées sont ignorées afin que les zones soient remplies à l'aide des données provenant de la page valide suivante.

Ignore ReqCancelled Pages for Replay

Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les pages ReqCancelled sont traitées en supposant qu'aucune donnée n'a été capturée pour elles. Pendant la relecture, toutes les demandes pour ces pages sont renvoyées au site d'origine.

Insert Missing or Cached Pages

Lorsqu'elle est activée, cette option tente d'insérer les pages qui sont manquantes dans la session ou qui ont été mises en cache par un réseau de distribution de contenu en les extrayant depuis le serveur d'origine. Ce paramètre est désactivé par défaut.

Remarque : Cette option doit être désactivée de façon isolée pour rectifier des problèmes simples à l'aide de la relecture des données manquantes. L'activation de ce paramètre peut générer des faux positifs dans lesquels une correspondance ne peut pas être établie entre les paramètres de requête se trouvant dans les URL d'événements IU et les pages stockées dans la session. Dans ces cas, cette option a pour effet que RTV tente d'accéder à la page à partir du serveur d'origine. Pour les pages d'événement IU, la page n'existe pas et cela peut générer des problèmes de relecture.

JavaScript Auto Page Advance

Lorsqu'une page est chargée pendant la relecture et qu'un JavaScript sur la page demande une autre page dans la session, RTV déplace la position en cours dans la liste Pages affichables vers la page requise lorsque cette option est activée.

Pour les pages de cadres dynamiques ou les pages qui redirigent vers des scripts JavaScript, l'activation de cette option force la position de relecture en cours d'avancer d'une à deux pages. Cependant, dans certains sites, ce processus est imprévisible et cette option est donc désactivée par défaut.

Quiet Active Update

Lorsque cette option est activée, les mises à jour n'affichent pas de boîte de message s'il n'y a pas de nouvelles pages et n'invitent pas l'utilisateur à effectuer un chargement s'il y en a. Que cette option soit activée ou désactivée, vous devez cliquer sur le bouton **Update** pour mettre à jour une session active.

Remove NULLs in Req/Rsp

Cette option entraîne le remplacement des caractères NULL affichés au milieu des demandes ou des réponses par des espaces. Les valeurs NULL anormales peuvent causer la troncature des pages affichées. Cette option est rarement requise et est désactivée par défaut.

Replay from localhost

Lorsqu'elle est activée par défaut, cette option tente de relire les sessions à partir du système hôte local. Lorsqu'elle est désactivée, RTV charge les pages dans le contrôle du navigateur à partir de son serveur Web HTTP interne qui s'exécute sur le système hôte local.

La relecture à partir du serveur Web local peut causer des problèmes pour certaines applications Web.

Remarque : Si vous recevez des erreurs JavaScript `Accès refusé` pendant la relecture, (ces erreurs peuvent être causées par des erreurs de scriptage interdomaine dans les demandes Ajax), la désactivation de cette option peut résoudre ce problème. Ce paramètre ne doit être modifié que si vous rencontrez des problèmes.

Lorsque cette option est désactivée, RTV intercepte des demandes dans la session avant qu'elles n'atteignent le serveur d'origine et fournit les données requises à partir du contenu capturé. Le document DOM des contrôles de navigateur s'affiche

et doit être hébergé sur le serveur d'origine ; cela peut améliorer la relecture de certaines applications, même si le contenu est fourni à partir de la session capturée.

- Le comportement en cours lorsque cette option est activée correspond au comportement par défaut défini précédemment dans RTV. Dans une version ultérieure, cette option peut être désactivée par défaut.

Protection de relecture

Cette option empêche les utilisateurs d'interagir avec les pages affichées au cours de la relecture. L'option de protection de relecture empêche toute interaction avec la page, qui peut être générée en cliquant ou en pointant sur des éléments de page. Certains événements JavaScript tels que `onmouseover` peuvent être déclenchés en déplaçant le curseur, causant ainsi une interruption de la relecture dans RTV.

Set captured Cookie values during replay

Par défaut, RTV définit des valeurs de cookie dans le contrôle du navigateur à chaque chargement de page. Certaines applications requièrent des valeurs de cookie pour une relecture précise et d'autres pas. Cette option vous permet de désactiver la définition des valeurs de cookie.

Show Frame Borders

Lorsque cette option est sélectionnée, RTV applique une bordure noire mince à un cadre enfant ou un IFrame.

Show redirect pages in replay

Par défaut, RTV masque les pages de redirection dans la liste de navigation pendant la relecture car elles n'ont aucune incidence sur ce qui est affiché à l'écran. Si vous souhaitez afficher les redirections dans le cadre de la relecture, vous pouvez activer l'affichage de ces pages dans la liste de navigation.

- Cette option détermine la façon dont les pages code de statut 302 sont gérées.
  - Si ces pages sont masquées dans la relecture, tous les événements IU qui sont associés à ces pages le sont également.
- Cette option est désactivée par défaut.
- Cette option remplace l'onglet Status Code Skip dans les options avancées des versions Tealeaf antérieures.

Store Images During Replay

La commande Get Images ne peut pas extraire les pages ou autre contenu statique chargé de manière dynamique par JavaScript. La sélection de cette option entraîne le stockage avec la session de tout le contenu externe chargé pendant la relecture de sorte que le TLS enregistré contienne également le contenu dynamique.

Remarque : Lorsque l'option Store Images During Replay est activée, toutes les images incluant des images liées aux erreurs qui sont envoyées à partir du serveur Web sont stockées dans la liste des images.

Use Fixed Screen Size from UI Event (Utiliser une taille d'écran fixe d'un événement d'interface utilisateur)

Lorsqu'IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX est déployé avec votre application Web, vous pouvez utiliser cette option pour forcer RTV à redimensionner sa fenêtre d'affichage pour correspondre aux informations de résolution d'écran qui sont extraites depuis UI Capture à partir du navigateur du visiteur.

Remarque : Si cette option et `Use Fixed Screen Size from UserAgent (Utiliser une taille d'écran fixe d'un agent d'utilisateur)` sont activés, les valeurs qui sont extraites à partir des événements d'interface utilisateur sont prioritaires.

- Après avoir modifié ce paramètre et fermé l'onglet **Options**, cliquez sur le bouton **Actualiser** dans la barre d'outils pour mettre à jour la relecture.

Use Fixed Screen Size from UserAgent (Utiliser une taille d'écran fixe d'un agent d'utilisateur)

Lorsqu'elle est activée par défaut, cette option force RTV à redimensionner sa fenêtre d'affichage pour correspondre aux informations de taille d'écran fournies par le navigateur client. Les informations de taille d'écran sont généralement présentes uniquement pour les sessions issues des périphériques mobiles, où une taille d'écran fixe est connue.

- Après avoir modifié ce paramètre et fermé l'onglet **Options**, cliquez sur le bouton **Actualiser** sur la barre d'outils pour mettre à jour la relecture.

Use Referer For Highlighting

Cette option améliore le surlignage en utilisant le référent pour rechercher les éléments page/URLFields corrects à surligner.

Use Remote Host as Session ID (TLA uniquement)

Cette option indique qu'il faut joindre plusieurs sessions pour un seul visiteur à l'aide de `REMOTE_ADDR` plutôt que d'utiliser les ID de session Tealeaf.
Elle peut être utilisée lors de la relecture des sessions qui ont été capturées sur des domaines différents pour un seul visiteur. Elle est uniquement applicable lors de la relecture des sessions stockées dans un fichier TLA.

Session list event data retrieval

Cette option permet d'extraire les données d'événement dans le cadre des listes de sessions affichées dans RTV.

Use DDE for file association

Lorsque cette option est désactivée, la sélection des fichiers TLS ou TLA entraîne leur ouverture dans une nouvelle instance d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, plutôt qu'une instance en cours d'exécution. Cette option est uniquement requise si vous recevez des erreurs lorsque vous tentez d'afficher les sessions à partir de l'application Web du portail. Les erreurs indiquent les autorisations dans le répertoire `TemporaryInternetFiles`.

- Pour appliquer des modifications à ce paramètre, cliquez sur **Set Now**. Selon les autorisations de votre système d'exploitation, vous pouvez ou non être en mesure d'appliquer le paramètre.

Highlight Element Name

Cette option définit le nom d'un élément de bouton masqué dont la valeur peut être définie sur le nom du bouton à surligner. Elle est généralement utilisée lorsque JavaScript contrôle le mode de soumission d'une page. Le nom par défaut est __EVENTTARGET (nom utilisé par `ASP.NET`).

Temp File Directory

Cette option définit l'emplacement où IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer place ses fichiers temporaires.

Remarque : La modification de cet emplacement entraîne la fermeture de toutes les sessions de relecture ouvertes.

Browser Emulation (IE8 et versions ultérieures uniquement)

Si votre application Web utilise des fonctions avancées qui sont disponibles uniquement dans les versions du navigateur ultérieures ou nécessite l'émulation

d'une version spécifique, ce paramètre permet de sélectionner le mode d'émulation pour le contrôle du navigateur Internet Explorer imbriqué dans RTV.

Tous les modes d'émulation actuellement connus qui sont pris en charge par Microsoft peuvent être sélectionnés. Le mode d'émulation par le contrôle du navigateur Internet Explorer dans RTV est déterminé par ce paramètre RTV et par le mode d'émulation en cours sélectionné dans la version d'Internet Explorer installée sur votre bureau.

- Si le paramètre du mode d'émulation d'Internet Explorer n'est pas défini et que vous définissez cette valeur sur la valeur par défaut, RTV définit cette valeur sur la version compatible d'Internet Explorer la plus récente détectée sur le bureau local.
- Si le mode d'émulation d'Internet Explorer est défini à une valeur connue par RTV mais que cette valeur ne correspond pas à la sélection de RTV, le mode d'émulation de RTV est défini sur le mode d'émulation d'Internet Explorer.
- Si le mode d'émulation d'Internet Explorer est défini sur une valeur que RTV ne connaît pas, vous pouvez ne pas modifier la configuration (une application forcée du comportement par défaut est alors implémentée) ou définir une valeur connue.
- Si le mode d'émulation d'Internet Explorer est défini sur une valeur que RTV ne reconnaît pas, RTV ne modifie pas le mode d'émulation.
- Si la valeur `Not Set` n'est pas sélectionnée, RTV ne fait pas référence à la version d'Internet Explorer du mode d'émulation, entraînant ainsi l'application du comportement par défaut.

Remarque : Après avoir modifié ce paramètre, vous devez redémarrer RTV pour l'appliquer.

Pour plus d'informations, voir `http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ee330730%28v=vs.85%29.aspx`.

Onglet Interpreted Pages Options

Certaines applications Web peuvent interpréter les pages avant de les envoyer en tant que page HTML rendue au navigateur. Par exemple, votre application peut utiliser les fichiers exécutables (.exe) en tant qu'identificateur URI et le fichier génère une page de texte HTML sur le serveur Web qui est ensuite envoyée au navigateur. RTV doit savoir si une extension de fichier inhabituelle doit être interprétée en tant que page de texte HTML envoyée.

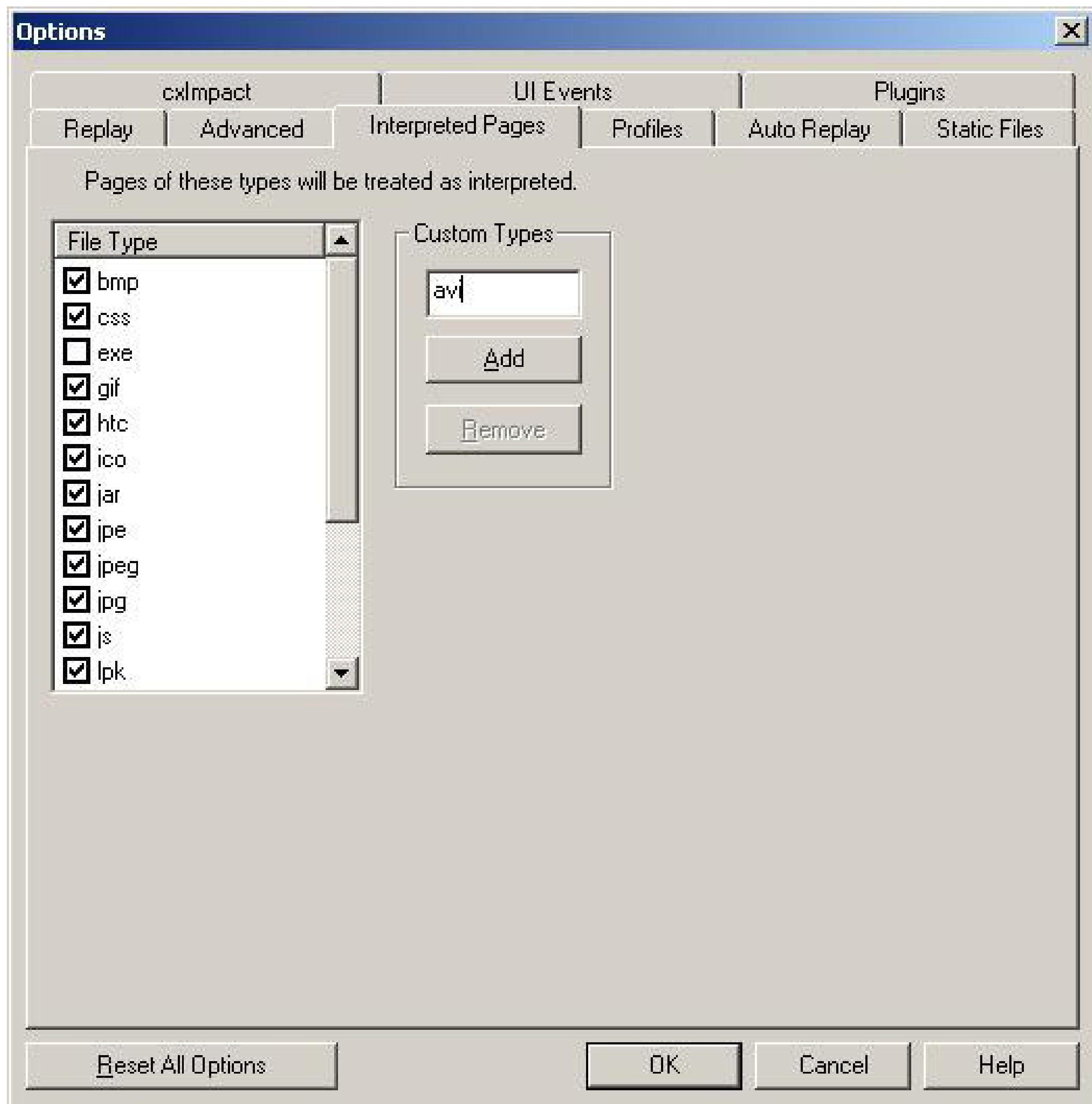


Figure 110. Onglet Interpreted Pages

Par défaut, les extensions standard pour les types de fichier généralement utilisés sur le Web sont incluses et sélectionnées. Ces fichiers sélectionnés sont interprétés dans le cadre d'une impression utilisateur.

- Si votre application utilise une extension de fichier différente et si le fichier ne fournit pas les informations `CONTENT_TYPE` dans les en-têtes de réponse, vous devez ajouter et sélectionner cette extension de fichier.
- Si l'en-tête de réponse contient des informations `CONTENT_TYPE` et que RTV les connaît déjà, il n'est pas nécessaire d'ajouter l'extension de fichier ici. Par exemple, aucune extension de fichier `.jsp` ou `.do` n'est répertoriée ici car la plupart des serveurs Java™ Platform Enterprise Edition qui utilisent ces extensions incluent les informations `CONTENT_TYPE` correctes dans la réponse.

Onglet Options du profil

Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

Onglet AutoReplay Options

L'onglet **AutoReplay Options** contrôle la manière dont RTV effectue la relecture d'une session complète page par page. Vous pouvez contrôler l'emplacement de relecture d'une session à l'aide de l'intervalle de temps d'origine entre les pages, à l'aide d'un intervalle de temps fixe ou en mode accéléré.

Vous pouvez également définir les options de relecture suivantes :

- Full Screen : affiche la relecture en mode plein écran.
- Repeat : autorise une lecture répétée de la relecture.
- Show App Events : lors de la relecture, tous les événements d'application sont affichés dans la sous-fenêtre de gauche.
- Afficher les zones de formulaire : pendant la relecture, le contenu des zones de formulaire est affiché dans la sous-fenêtre de gauche.

Onglet Static Files Options

Voir Chapitre 8, «Utilisation d'archives statiques dans RTV», à la page 273.

Onglet cxImpact Options

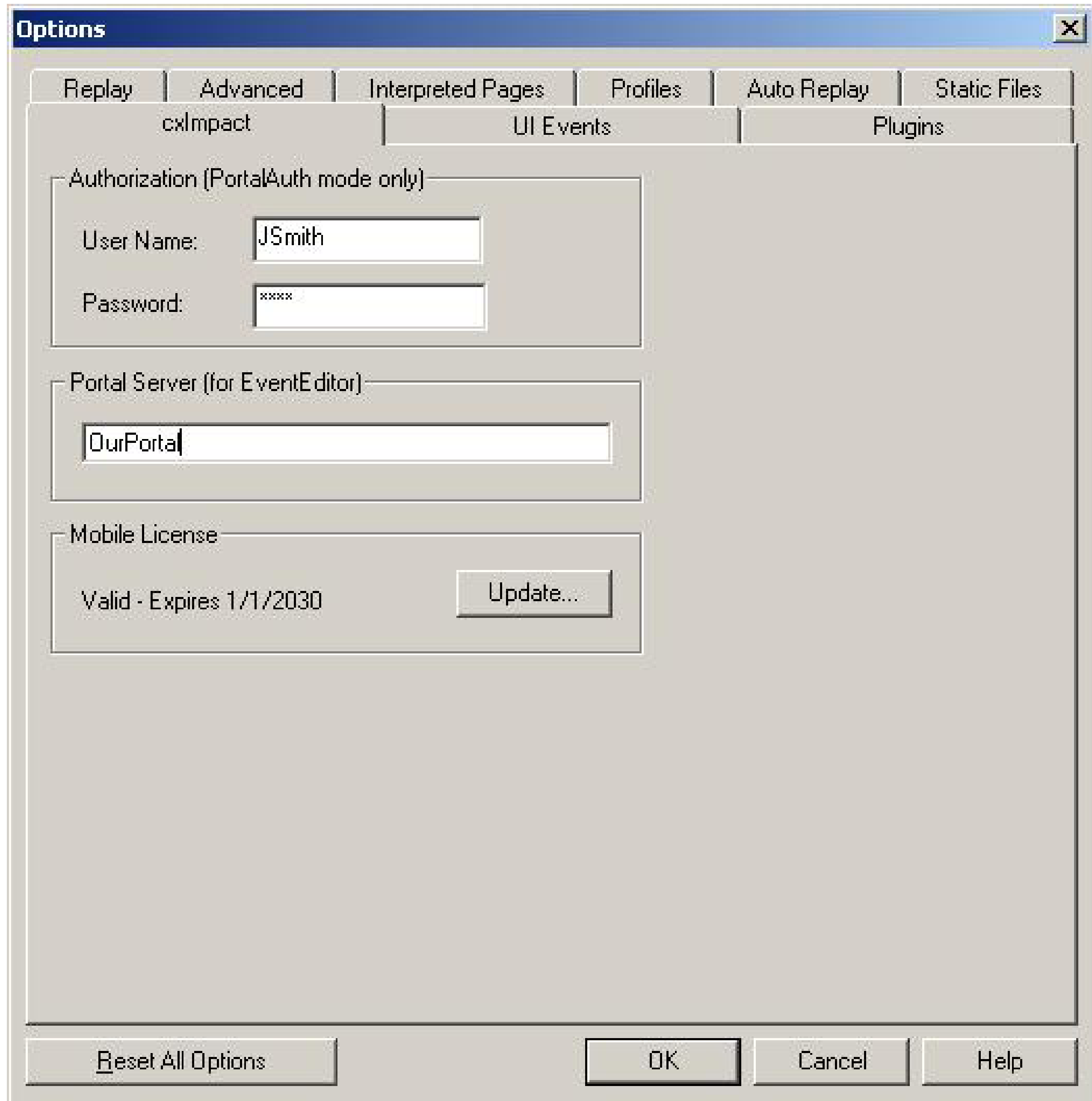


Figure 111. Onglet IBM Tealeaf cxImpact

La figure précédente illustre comment RTV est configuré pour se connecter au serveur de portail via lequel il peut accéder au gestionnaire d'événements Tealeaf. Cette référence est utilisée pour créer l'URL permettant d'accéder au gestionnaire d'événements.

- La valeur du serveur de portail dans cet onglet doit correspondre à la valeur du serveur de portail dans la configuration du serveur de recherche. Voir le chapitre sur la configuration du serveur de recherche dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Remarque : Si vous utilisez la sécurité de transport pour vous connecter à votre portail, vous devez entrer l'identificateur de protocole. Dans l'exemple précédent, l'URL suivante est pour le protocole HTTPS :

```
https://OurPortal
```

– Le protocole de transport du portail est défini dans la définition du serveur de portail sur la page de gestion du portail. Voir "Gestion des serveurs Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Si vous n'utilisez pas le protocole HTTPS, l'identificateur de protocole est facultatif.

– Utilisez `localhost` uniquement si vous utilisez RTV sur le serveur de portail.

- Toutes les autres requêtes ou références au serveur de portail provenant de RTV sont gérées via le serveur de recherche.
- Le gestionnaire d'événements Tealeaf est un utilitaire basé sur portail permettant de créer et gérer des événements Tealeaf. Voir le chapitre sur le gestionnaire d'événements Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Si l'authentification portail est activée : dans l'onglet **cxImpact Options**, vous devez indiquer l'ID et le mot de passe portail de l'utilisateur RTV pour établir une connexion avec le Canister afin d'effectuer des recherches, extraire des sessions et modifier des événements.

- Si aucune donnée n'est entrée lorsque vous installez RTV, vous serez invité à entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe lors de votre première utilisation de RTV sous l'authentification portail.

Si l'authentification NT est activée : les paramètres de l'ID utilisateur et du mot de passe ne sont pas applicables. Les informations de connexion sont gérées via le domaine NT dans lequel l'utilisateur est déjà connecté.

- Voir le chapitre relatif à l'authentification dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Octroi de licence de mobile

Remarque : Avant d'appliquer les modifications à la licence de mobile utilisée par RTV, cette licence mise à jour doit être appliquée via le portail au reste de la solution IBM Tealeaf CX. Voir "Gestion de votre clé de licence Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

L'onglet **cxImpact Options** vous permet vérifier le statut de la licence IBM Tealeaf CX Mobile et d'effectuer des mises à jour si nécessaire. Dans la zone Mobile License, vous pouvez consulter l'état en cours de la licence. Si IBM Tealeaf CX Mobile est sous licence, vous devez obtenir la licence à partir de l'un des serveurs sur lesquels la licence a été déployée.

- Si IBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, un message `Invalid` s'affiche.

Remarque : Lorsque le moduleIBM Tealeaf CX Mobile n'est pas sous licence, les limitations suivantes sont appliquées à la relecture des sessions sur mobiles :

- Pas d'affichage des événements spécifiques du mobile, comme le défilement ou le touché
- Pas d'affichage des données du périphérique mobile pendant la relecture
- Pas d'utilisation d'un habillage mobile (l'analyse syntaxique de l'agent d'utilisateur étendu est également requise)
- Pas d'affichage des changements d'orientation du périphérique

- Pas de redimensionnement de l'écran aux dimensions du navigateur mobile

Les données sous-jacentes sont capturées indépendamment de la licence ; l'activation de la licence autorise une relecture sur mobile des sessions déjà capturées. Voir "Présentation de CX Mobile" dans le document *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation*.

1. Pour rechercher une licence de mobile mise à jour, cliquez sur **Update**.
2. Entrez le nom du serveur et le numéro de port su serveur de recherche sur lequel ces informations de licence sont disponibles.
   - En règle générale, cette valeur désigne le serveur de portail et utilise le numéro de port `19000`.
   - Les valeurs par défaut sont acquises à partir du serveur de recherche sur lequel RTV est configuré pour acquérir les sessions. Vous pouvez modifier les valeurs dans cette boîte de dialogue ou vous connecter à un serveur de recherche différent. Voir «Configuration de recherche RTV», à la page 111.
3. Pour mettre à jour la licence, cliquez sur **OK**.
4. RTV interroge le serveur de recherche pour localiser une licence de mobile mise à jour. Si une licence est disponible, elle est téléchargée à des fins d'utilisation dans RTV. La date d'expiration de la licence est mise à jour pour refléter la nouvelle licence de mobile.

Remarque : Les mises à jour de la licence de mobile n'ont aucune incidence sur les sessions qui sont chargées au moment de la mise à jour. Toutes les sessions ouvertes doivent être fermées puis réouvertes pour appliquer la nouvelle licence de mobile.

Onglet UI Events Options

L'onglet **UI Events Options** configure la façon dont les événements IU côté client sont relus, si cette option est activée, et ont inclus le JavaScript de capture des événements IU côté client Tealeaf.

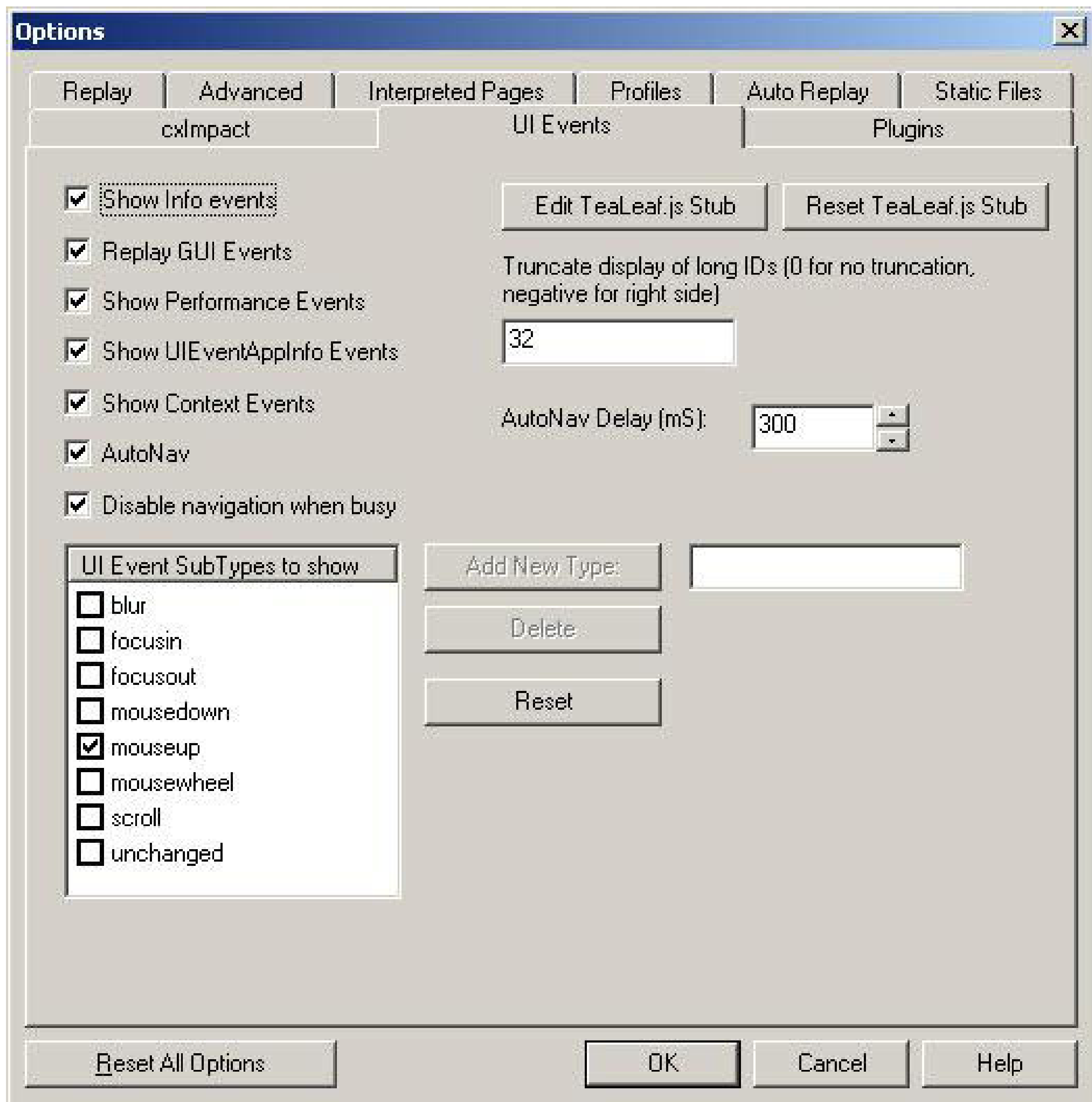


Figure 112. Onglet Evénements d'interface utilisateur

Ces options vous permettent de masquer ou relire des types spécifiques d'événements IU. Par exemple, vous pouvez masquer le déplacement de votre curseur. Cette fonction est obligatoire si vous souhaitez relire Ajax ou des sites semblables à Ajax.

Show Info events

Affiche les événements d'information tels que les exceptions JavaScript.

Replay GUI Events

Affiche les événements IU dans la relecture tels que les clics et la saisie.

Show Performance Events

Affiche les événements de chargement et de déchargement des pages.

Show UIEventAppInfo Events

Affiche les événements UIEventAppInfo. Ces événements sont générés par IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX et peuvent être déployés pour capturer des événements IU dans le navigateur client.

Remarque : La bibliothèque IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX est disponible dans la version étendue de la plateforme IBM Tealeaf CX. Pour plus d'informations sur l'octroi de licence de cette version de la plateforme IBM Tealeaf CX, Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

Pour plus d'informations sur les événements IU personnalisés, voir le chapitre sur UI Capture pour l'exemple de code Ajax dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Show Context Events

Fait basculer l'affichage des événements de contexte qui sont capturés à partir du client. Les événements de contexte marquent les modifications apportées au contexte ou à la vue écran sur des pages individuelles. Par exemple, si une page contient des onglets, cliquer sur un nouvel onglet entraîne généralement la génération et la capture d'un événement de contexte par UI Capture.

- Ce paramètre n'affecte pas les événements qui se produisent entre les événements de contexte.

AutoNav

Si vous consultez la liste des pages affichables, AutoNav retourne à la page complète précédente, puis parcourt les événements IU de manière séquentielle pour accéder à l'événement sélectionné.

- Cette option est une autre méthode utilisée pour parcourir les pages et les événements IU à l'aide du bouton Suivant.

Lorsque l'option AutoNav est activée, vous pouvez configurer AutoNav Delay, qui indique le temps d'attente en millisecondes de RTV pour passer d'un événement IU à un autre. Ce temps d'attente est fourni pour permettre à RTV d'exécuter tous les scripts JavaScript requis entre les étapes d'événement IU.

- Si RTV ne dispose pas de suffisamment de temps pour exécuter un Javascript référencé dans un événement IU, la page suivante ne peut pas être correctement configurée pour la relecture dans RTV.

  Remarque : Par défaut, cette valeur est définie sur `300` millisecondes. Il se peut que des tests soient requis pour obtenir une relecture correcte.

Disable navigation when busy

Cette option empêche les utilisateurs de parcourir les événements IU avant que le chargement de la page ne soit terminé.

UI Event SubTypes to show

Vous pouvez également configurer les événements d'interface utilisateur sélectionnés qui doivent être affichés au cours de la relecture.

- Pour ajouter un sous-type, entrez le nom du sous-type tel qu'il est affiché dans le JavaScript situé dans la zone de texte à droite. Puis, cliquez sur **Add New Type**.

- Pour supprimer un sous-type créé, entrez son nom dans la zone de texte et cliquez sur **Supprimer**.
- Pour restaurer les paramètres par défaut, cliquez sur **Réinitialiser**.

Fichier de remplacement `Tealeaf.js`

`Tealeaf.js` est le fichier JavaScript principal qui est déployé sur les navigateurs du visiteur par UI Capture. Si vous n'avez pas déployé la bibliothèque IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX sur votre site, cette fonction n'est pas nécessaire.

Remarque : IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.

- Voir "UI Capture for Ajax Reference" dans le document *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

RTV peut être configuré pour déployer une version de remplacement de ce fichier UI Capture qui est personnalisée pour la relecture. Le fichier de remplacement permet de relire les événements IU qui ont été capturés pendant l'expérience d'origine du visiteur et enregistrés dans la session.

Remarque : La modification du fichier `Tealeaf.js` requiert une connaissance approfondie de votre application Web et de la bibliothèque Tealeaf UI Capture. Les développeurs JavaScript expérimentés peuvent répliquer les personnalisations à partir du fichier `Tealeaf.js` de l'application dans un fichier de remplacement. Si vous avez des questions sur la personnalisation du fichier de remplacement, contactez les services professionnels de Tealeaf.

Un composant de la fonctionnalité du fichier de remplacement `Tealeaf.js` est la désactivation de la fonction UI Capture. Etant donné que les scripts UI Capture sont inclus dans la page Web, il est possible, pendant la relecture, que les événements IU soient capturés par ces scripts et renvoyés à Tealeaf à des fins de capture. Le fichier de remplacement `Tealeaf.js` empêche UI Capture d'envoyer des événements.

- Dans ce cas, vous pouvez désactiver UI Capture à l'aide des règles de relecture. Voir «Désactivation d'UI Capture à l'aide des règles de relecture».
- Pour modifier le fichier de remplacement, cliquez sur **Edit TeaLeaf.js Stub**. Modifiez-le ou collez-le dans le contenu à réviser.
- Pour restaurer le fichier de remplacement par défaut, cliquez sur **Reset TeaLeaf.js Stub**.

Désactivation d'UI Capture à l'aide des règles de relecture : Si vous n'utilisez pas le fichier de raccord `Tealeaf.js` dans RTV, vous pouvez utiliser les règles de relecture suivantes pour désactiver UI Capture pendant la relecture RTV. Ceci empêche que des événements qui se produisent dans la session au cours de la relecture ne soient soumis à nouveau à l'interface utilisateur Tealeaf.

Vous trouverez ci-dessous un exemple des règles qui peuvent être insérées dans le profil brut via l'onglet Options de profil dans RTV.

- Voir «RealiTea Viewer - Options de profil», à la page 213.

```
// Disable Tealeaf UIC Library
<ResponseModify id="28" url="/open-account/" pattern="TealeafSDK(Config)?"
   replacementString="tealeaf" occurrences="all" enabled="1"/>
<ExternalFileModify id="29" url="" pattern="TeaLeaf."
   replacementString="//TeaLeaf." occurrences="all" enabled="1"/>
```

Truncate long IDs

Vous pouvez également tronquer l'affichage des identificateurs longs à partir d'un nombre préconfiguré de caractères. Cette option vous permet d'améliorer l'affichage de ces identificateurs.

- Par défaut, cette option est définie pour tronquer à partir de 32 caractères.
- Pour désactiver la troncature, définissez cette valeur sur 0.

RealiTea Viewer - Testeur de confidentialité

RTV inclut un utilitaire Testeur de confidentialité intégré. Vous pouvez appliquer un ensemble configuré de règles de confidentialité à une ou plusieurs sessions sélectionnées et les relire pour constater les effets.

Remarque : La confidentialité appliquée via le testeur de confidentialité RTV est un processus manuel qui affecte uniquement la liste des sessions affichées dans l'instance locale d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer. Les données de session qui sont stockées dans le Canister ou l'archive ne sont pas affectées.

- Les règles de confidentialité dans RTV sont testées par rapport à des sessions entières.
- Pour plus d'informations sur l'application de la confidentialité sur toutes les sessions envoyées pour la relecture via BBR ou RTV, voir le chapitre sur la confidentialité à la demande dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

La confidentialité est appliquée et affichée dans la vue Requête, la vue Réponse et la vue Relecture.

- Voir «Afficher RealiTea - Vue requête», à la page 77.
- Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.
- Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

Configuration

Si vous utilisez RTV pour développer et tester les règles de confidentialité, effectuez les changements de configuration suivants.

Dans RTV, les en-têtes de réponse sont masqués par défaut. Si vous utilisez RTV pour collecter des données de réponse afin de tester les règles de confidentialité :

1. Dans la barre d'outils RTV, cliquez sur le bouton **Réponse**. Dans le menu déroulant du bouton Réponse, sélectionnez **Full Response**.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Vue** > **Show HTTP Response**.

Présentation de la confidentialité

A partir du point de capture via la relecture de l'utilisateur Tealeaf, le système IBM Tealeaf CX permet de masquer ou bloquer les données sensibles sur plusieurs points d'accès dans le système. Pour des raisons de sécurité, vous pouvez déterminer les données et les types de règle de confidentialité à appliquer aux données sensibles.

- Pour plus d'informations sur la confidentialité des données en général, voir le chapitre sur la gestion de la confidentialité des données dans Tealeaf CX dans le document *IBM Tealeaf CX Installation Manual*.

Dans l'IBM Tealeaf CX Passive Capture Application, le pipeline Windows et IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, la confidentialité des données est gérée via les mêmes mécanismes. Vous pouvez donc appliquer la même configuration de confidentialité n'importe où dans le système. En règle générale, la confidentialité est appliquée au niveau de l'application PCA pour les données qui ne doivent jamais être affichées dans Tealeaf.

- Pour plus d'informations sur la confidentialité de l'application PCA, voir "Console Web PCA - Onglet Règles" dans le document *IBM Tealeaf Passive Capture - Guide de l'application*.

Dans le pipeline Windows, la confidentialité est appliquée pour supprimer ou masquer les données qui ne doivent pas faire l'objet de recherches, de rapports ou de relectures à l'aide de l'agent de session de confidentialité ou de l'agent de session de confidentialité étendue (qui propose des fonctions qui ne sont pas disponibles dans l'agent de session standard).

- La confidentialité peut également être utilisée pour exécuter d'autres manipulations utiles sur les données de session.
- Pour plus d'informations sur la confidentialité Windows, voir "Agent de session de confidentialité" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Pour plus d'informations sur la confidentialité Windows, voir le chapitre sur l'agent de session de confidentialité étendue dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Développement des règles de confidentialité

Lorsque la confidentialité est appliquée, chaque règle de confidentialité active est testée par rapport aux données de session. Une règle de confidentialité est composée des éléments suivants :

- Les règles permettent de déterminer les hits à sélectionner pour le blocage des données, le chiffrement ou toute autre action de confidentialité.
- Les tests sont des comparaisons utilisées pour déterminer si une action associée doit être exécutée suite à l'évaluation.
- Les actions indiquent les données figurant dans le hit à traiter et comment traiter le hit.
- Les clés déterminent les clés de confidentialité à utiliser pour les processus de chiffrement. Ces clés sont uniquement utilisées pour les actions de chiffrement.

Le développement des règles de confidentialité est un processus itératif. Vous devez développer des règles, des tests et des actions simples et les tester rigoureusement sur des données connues. Vous pouvez ensuite ajouter des règles plus sophistiquées selon les besoins.

La documentation relative à l'agent de session de confidentialité contient des informations détaillées sur comment développer les règles de confidentialité.

- Voir "Agent de session de confidentialité" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Utilisation de la confidentialité dans RTV

La confidentialité dans RTV fonctionne de la même manière que la confidentialité dans le pipeline Windows et dans IBM Tealeaf CX Passive Capture Application. Grâce à la confidentialité dans RTV, vous pouvez appliquer la confidentialité à un ensemble contrôlé de sessions sans affecter les versions stockées de ces sessions et relire immédiatement les sessions créées. Par conséquent, RTV peut être considéré comme étant un mécanisme de développement de règles utile.

La confidentialité dans RTV est très utile pour évaluer les effets des règles de confidentialité sur les sessions relues. Ainsi, les règles de confidentialité qui sont développées et testées via RTV peuvent être appliquées afin de gérer la confidentialité pour la relecture. Voir le chapitre sur la confidentialité à la demande dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

- Voir "Relecture sur navigateur CX" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Voir «Afficher RealiTea - Vue relecture», à la page 33.

RTV n'inclut pas d'éditeur intégré pour le développement des règles. Vous pouvez développer vos règles de confidentialité dans l'utilitaire de test de confidentialité TMS et ensuite acquérir le fichier de configuration à utiliser avec RTV.

- Voir le chapitre sur l'utilitaire de test de confidentialité dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Les développeurs de confidentialité expérimentés peuvent modifier le fichier de configuration de confidentialité directement avant de le charger dans RTV.

Application de la confidentialité

Ces informations décrivent les étapes à exécuter pour appliquer les règles de confidentialité aux données sensibles.

Avant de commencer

Avant de commencer, vous devez vous procurer un fichier de configuration de confidentialité pour développer les règles et les tester via RTV.

Sur un serveur de traitement Tealeaf, faites l'acquisition du fichier suivant :

```
<Tealeaf_install_directory>\Privacy.cfg
```

Le fichier précédent contient la configuration de confidentialité en cours qui est appliquée aux données de session lorsque l'agent de session de confidentialité est activé dans le pipeline Windows pour ce serveur.

Si vous souhaitez commencer avec le fichier par défaut fourni par Tealeaf, obtenez le fichier suivant du serveur de traitement :

```
<Tealeaf_install_directory>\Privacy.cfg.ORIG
```

Vous devez enregistrer une version de sauvegarde du fichier utilisé pour le développement. Ultérieurement, vous pouvez comparer la copie de sauvegarde à la version utilisée pour le développement afin de déterminer les nouvelles règles créées.

Création des règles de confidentialité

Développez vos règles de confidentialité et appliquez-les au fichier de configuration que vous avez acquis.

Application de la confidentialité via RTV

Après avoir acquis le fichier `.cfg` et l'avoir modifié pour inclure les nouvelles règles, procédez comme suit pour tester ces règles dans RTV.

1. Ouvrez RTV.
2. Faites l'acquisition de sessions de test ou d'une liste des sessions dans RTV :

- Chargez un fichier `.tls` ou `.tla` dans RTV. Voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.
- Effectuez une recherche. Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.

3. Vous pouvez sauvegarder cet élément en tant que données de test de référence.
4. Si vous ouvrez une liste des sessions, sélectionnez les sessions que vous souhaitez tester à l'aide du testeur de confidentialité. Vous pouvez sélectionner plusieurs sessions.
   - Si vous ne sélectionnez aucune session dans la liste des sessions, les règles de confidentialité sont appliquées à toutes les sessions de la liste.
5. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Testeur de confidentialité...**. La boîte de dialogue Testeur de confidentialité s'affiche :

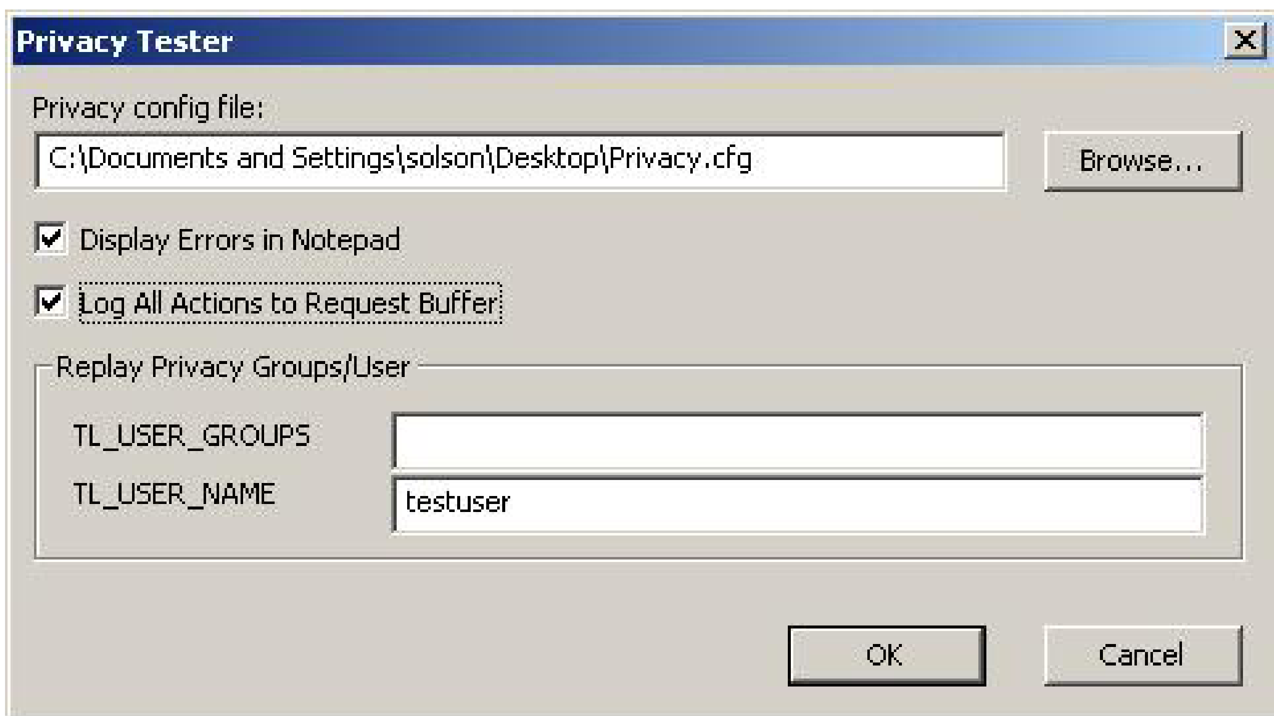


Figure 113. Testeur de confidentialité RTV

6. Dans la boîte de dialogue Testeur de confidentialité, cliquez sur **Parcourir...**.
7. Parcourez votre ordinateur local pour rechercher le fichier `.cfg` qui contient les règles de développement. Sélectionnez le fichier et cliquez sur **Ouvrir**.
8. La boîte de dialogue Testeur de confidentialité est renseignée avec le chemin d'accès complet du fichier `.cfg`.
9. Pour afficher les erreurs qui sont détectées lors de l'évaluation de la confidentialité, cochez la case **Display Errors in Notepad**. Ces erreurs peuvent être enregistrées dans un fichier `.txt` local pour une évaluation supplémentaire.
10. Pour consigner toutes les actions de confidentialité qui ont été appliquées en fonction des règles dans la mémoire tampon de demande de chaque hit modifié dans la session, cochez la case **Log All Actions to Request Buffer**.
    - Les messages de journal de confidentialité sont stockés dans la section `[privacylog]` de la demande du hit applicable.

11. Pour la confidentialité à la demande, vous pouvez configurer les valeurs des éléments `TL_USER_GROUPS` et `TL_USER_NAME` auxquels les règles de confidentialité doivent être appliquées. Etant donné que la confidentialité à la demande est appliquée à un seul utilisateur à la fois, vous pouvez spécifier un nom d'utilisateur ou une liste de groupes d'utilisateurs séparés par des virgules auxquels l'utilisateur peut appartenir.
    - Voir le chapitre sur la confidentialité à la demande dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
12. Cliquez sur **OK**.
13. Les règles de confidentialité sont appliquées aux sessions sélectionnées.
14. Les résultats apparaissent dans une nouvelle liste de sessions.
15. Effectuez une relecture des sessions jusqu'à ce que vous pouvez déterminer si les règles de confidentialité sont correctement appliquées.
    - Vous pouvez consulter la session pour constater comment les règles de confidentialité ont été appliquées.
16. Répétez ces étapes si des modifications additionnelles de vos règles de confidentialité sont requises.

Déploiement des modifications apportées aux règles de confidentialité

Après avoir développé les règles de confidentialité, vous pouvez éventuellement les déployer dans le flux de traitement des données de production se trouvant dans d'autres zones du système IBM Tealeaf CX.

- Si vous déployez l'intégralité du fichier `Privacy.cfg` utilisé dans RTV, recherchez ce fichier sur votre ordinateur local.
- Si vous déployez uniquement une partie de ce fichier, vous devez acquérir sous forme de fragment de texte toutes les parties qui ont été modifiées dans le fichier source.

Selon la destination des modifications de règles, utilisez les liens ci-dessous :

1. *Confidentialité au niveau d'UI Capture :* lorsque Tealeaf IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX est installé et déployé pour votre application Web, les règles de confidentialité peuvent être configurées et appliquées via le navigateur client pour s'assurer que des données privées n'intègrent jamais le système Tealeaf. Voir le chapitre sur la confidentialité des données dans UI Capture, dans le document *IBM Tealeaf Guide d'UI Capture for Ajax*.IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.
2. *Confidentialité dans l'application PCA :* les règles de confidentialité doivent être configurées manuellement via l'onglet Règles. Voir "Console Web PCA - Onglet Règles" dans le document *IBM Tealeaf Passive Capture - Guide de l'application*.
3. *Confidentialité au niveau du pipeline Windows :* les règles de confidentialité sont développées et appliquées par le biais de la configuration des agents de session de confidentialité dans TMS.
    - Voir "Agent de session de confidentialité" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
    - Voir le chapitre sur l'agent de session de confidentialité étendue dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
    - Vous pouvez également utiliser TMS pour acquérir le fichier de configuration de confidentialité en cours, appliquer vos modifications et renvoyer le fichier à l'emplacement approprié sur le serveur de traitement. Voir le chapitre sur l'onglet Avancé de TMS dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

4. *Confidentialité à la demande :* les modifications apportées aux règles de confidentialité sont appliquées par le serveur de recherche aux demandes de session émises par les clients de relecture. Pour plus d'informations sur la configuration de la confidentialité à la demande, voir le chapitre sur la configuration du serveur de recherche dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
   - Voir le chapitre sur la confidentialité à la demande dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Référence

- Chapitre sur la gestion de la confidentialité des données dans Tealeaf CX dans le document *IBM Tealeaf CX Installation Manual*
  - "Agent de session de confidentialité" dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
  - Chapitre sur l'agent de session de confidentialité étendue dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
  - Chapitre sur l'utilitaire de test de confidentialité dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
- Chapitre sur la confidentialité à la demande dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*
  - Chapitre sur la configuration du serveur de recherche dans le document *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*

Chapitre 5. RealiTea Viewer - Attributs de session

Les *attributs de session* sont des informations statistiques sur la session capturée et stockée pour chaque session. Par défaut, Tealeaf offre un jeu d'attributs de session préconfigurés pour surveiller la taille et de débit des transferts de données, les erreurs de l'application, les informations relatives aux événements et les informations sur la page.

- Les attributs de session sont automatiquement indexées et peuvent donc être recherchés sans rechercher l'événement déclencheur.
- Outre les attributs de session fournis, vous pouvez configurer jusqu'à 64 attributs de session supplémentaires à renseigner par les actions liées à un événement et inséré dans le récapitulatif de la session. Ces attributs définis par l'utilisateur peuvent être utilisés pour étendre les capacités de surveillance de votre solution Tealeaf en capturant des informations au niveau de la session concernant l'expérience du visiteur. Les attributs de session sont renseignés par des actions liées à un événement. Voir la rubrique "Onglet Attributs de session TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Accès aux attributs de session

- **RTV :** Que la session soit active ou terminée, vous pouvez accéder aux attributs de session en cours et à leurs valeurs via le menu RTV. Sélectionnez **Vue** > **Attributs de session...**.
- **Portail :** Dans la liste de sessions, vous pouvez sélectionner l'icône **Informations sur la session** pour afficher des données sur la session, y compris des attributs de session définis par l'utilisateur. Consultez la rubrique "Recherche de données de session" dans le manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact*.

Recherche d'attributs de session

RTV vous permet de rechercher des attributs de session dans le noeud Informations de session. La définition de l'attribut de session offre un mappage entre le nom d'attribut et le nom et le numéro d'attribut interne.

Pour rechercher un attribut de session :

1. Dans RTV, cliquez sur le bouton **Rechercher**.
2. Dans le panneau Faits sur la session, cliquez sur **Noeud d'informations sur la session** .
3. Double cliquez sur l'attribut de session pour ajouter en tant que terme de recherche.
4. L'attribut de session est affiché dans la liste des termes de recherche.
5. Entrez la valeur de l'attribut que souhaitez rechercher.
6. Pour exécuter la recherche, cliquez sur **Rechercher**.

Référence de l'attribut de session

Tealeaf cumule les attributs d'une session au fur et à mesure que les pages lui sont transmises pour une évaluation. Ces attributs contiennent des informations utiles sur la session, la taille des données, l'heure du déplacement réseau, et les statistiques relatives aux événements.

- Dans la session terminée, ces attributs sont écrits dans la section `.STS` qui fait partie de la session. Les principaux attributs se trouvent dans la section `[canisterSummary]`.
- Pour afficher ces attributs dans RTV, sélectionnez **Vue** > **Attributs de session**.

Exemple des attributs de session

Ci-dessous vous trouverez un jeu d'exemples d'attributs de session affichés dans RTV.

```
[canisterSummary]
TltStsCanisterID=CANISTER.dbs\LSSN_20100930_SIERRA4.dat
TltStsSesnIdx=4603208
TltStsFirstUse=1285847631
TltStsLastUse=1285847720
TltStsNumHits=591
TltStsServerHits=223
TltStsLicensedPage=147
TltStsTxtPages=147
TltStsSynthHits=0
TltStsReqCancelledHits=0
TltStsCUIPages=368
TltStsOtherPages=76
TltStsSesnID=DF2A0DEE773C018CA814B855CEA20AFE
TltStsReqBytes=260409
TltStsRspBytes=4963483
TltStsFactCount=1234
TltStsEventCount=33
TltStsIPaddr=63.194.158.158
TltStsDomain=www.straussandplesser.com
TltStsTLTVID=
TltStsSesnDuration=89
TltStsUserID=8FB06E8D6227D183BA830489FA2484AE
TltStsBrowser=Firefox
TltStsBrowserOS=WinXP
TltStsBrowserVersion=Firefox3.0
TltStsBrowserType=Firefox
TltStsIsBot=0
TltStsReferer=
TltStsInteresting=Yes
TltStsSessionTimeout=300
TltStsSessionVersion=8.0
TltStsCloseSessionEvent=No
TltStsSessionCloseReason=SessionExpired
TltStsEventUniqueId=6
TltStsEventUniqueId=7
TltStsTrafficType=BROWSER
```

Définitions

Tableau 18. Définitions

Nom d'attribut	Valeur exemple	Définition	Indexé automati-quement
TltStsCanisterID	CANISTER.dbs\ LSSN_20100930_SIERRA4.dat	L'identificateur du Canister IBM Tealeaf cxImpact	Y
TltStsSesnIdx	4603208	L'identificateur de l'index de session IBM Tealeaf cxImpact	Y
TltStsFirstUse	1285847631	L'horodatage de la première occurrence au format de l'heure UNIX	Y
TltStsLastUse	1285847720	L'horodatage de la dernière occurrence au format de l'heure UNIX	Y
TltStsNumHits	591	Le nombre total d'occurrences dans la session	Y

Tableau 18. Définitions (suite)

Nom d'attribut	Valeur exemple	Définition	Indexé automatiquement
TltStsServerHits	223	Le nombre total d'occurrences répertoriés sur le serveur	
TltStsLicensedPage	147	Le nombre total de pages sous licence dans la session **Remarque :** Cet attribut s'applique uniquement si le modèle de page sous licence est appliquée à votre solution Tealeaf.	
TltStsTxtPages	147	Le nombre total de pages de texte dans la session	Y
TltStsSynthHits	0	Le nombre total d'occurrences synthétiques dans la session. • Les occurrences synthétiques sont générés par les intégrations IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis pour intégrer des données provenant de services tiers. Voir le "manuel d'administration cxConnect pour l'analyse de données" dans le *Manuel d'administration IBM Tealeaf cxConnect pour l'analyse de données*.	
TltStsReqCancelledHits	0	Le nombre total d'occurrences de requêtes annulées dans la session	Y
TltStsCUIPages	368	Le nombre total d'occurrences de l'interface utilisateur client pour la session. • Les occurrences de l'interface utilisateur client peuvent être capturées si vous avez déployé IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX dans votre application Web. Consultez la section "Guide de capture IU pour Ajax" du guide *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*. **Remarque :** IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX n'est disponible que pour les utilisateurs existants.	
TltStsOtherPages	76	Le nombre total de pages qui n'entrent pas dans d'autres catégories de page	
TltStsSesnID	DF2A0DEE773C018CA814B 855CEA20AFE	Le TLTSID de la session	Y
TltStsReqBytes	260409	La taille total de la requête pour toutes les pages	
TltStsRspBytes	4963483	La taille total de la réponse pour toutes les pages	
TltStsFactCount	1234	Le décompte total des faits dans la session.	
TltStsEventCount	33	Le décompte total des événements déclenchés dans la session.	
TltStsIPaddr	63.194.158.158	IP du client, obtenu dans la valeur de requête REMOTE_ADDR	Y
TltStsDomain	www.straussandplesser.com	Domaine dans lequel la session a été exécutée.	Y
TltStsTLTVID	N/A	L'identificateur du visiteur Tealeaf peut être renseigné si l'injecteur de cookies Tealeaf est installé et déployé. • L'injecteur de cookies Tealeaf est une fonctionnalité de serveur simple qui émet des cookies pour des visiteurs identifiés de manière unique pour Tealeaf. Voir "Installation et configuration de l'injecteur de cookies Tealeaf" dans le manuel *IBM Tealeaf Cookie Injector Manual*.	Y
TltStsSesnDuration	89	La durée de la session, en secondes	Y
TltStsUserID	8FB06E8D6227D183BA83048 9FA2484AE	L'identificateur unique généré par Tealeaf pour la session.	Y

Tableau 18. Définitions (suite)

Nom d'attribut	Valeur exemple	Définition	Indexé automatiquement
TltStsBrowser	Firefox	Le navigateur d'où provient la session (de HTTP_USER_AGENT)	Y
TltStsBrowserOS	WinXP	Le système d'exploitation sur lequel le navigateur était installé	
TltStsBrowserVersion	Firefox3.0	La version du navigateur utilisée	
TltStsBrowserType	Firefox	Le type de navigateur : `Firefox`, `IE`, `Chrome`, ou similaire **Remarque :** La source ce cet attribut a changé de début dans la version 8.6.	
TltStsIsBot	0	Si l'agent utilisateur est un bot, cette valeur est définie sur 1. Sinon elle est définie sur 0.	
TltStsReferer	N/A	L'IP du référenceur pour la session.	
TltStsInteresting	Oui	La session a été marquée comme étant intéressante par au moins un événement. **Remarque :** A partir de la version 8.0, cet attribut sera dépréciée. Il est toujours défini sur Yes.	
TltStsSessionTimeout	300	Le paramètre du délai d'attente de session. • La valeur par défaut est configurée via TMS. Voir section "Configuration du canister CX" dans le manuel de configuration d'*IBM Tealeaf CX*.	
TltStsSessionVersion	8.0	La version de Tealeaf pour laquelle cette session a été capturée. • Cette zone n'est pas renseignée pour les sessions créées avant la version 8.0.	
TltStsCloseSessionEvent	Non	Indique si la session a été fermée de force par un événement de fermeture de session	Y
TltStsSessionCloseReason	SessionExpired	Indique pourquoi la session a été terminée	
TltStsEventUniqueId	6	L'ID de chaque événement déclenché dans la session. Evénement #6 dans ce cas. L'ID de l'événement est disponible dans l'infobulle pour les événements affichés dans le gestionnaire d'événements Tealeaf. Consultez la section "Onglet Evénements TEM" du manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.	Y
TltStTrafficType	BROWSER	Le type de trafic détecté dans l'occurrence • BROWSER indique un navigateur Web client • BOT indique un bot Web rampant	

Comment les attributs de session sont stockés

Lorsque le Canister évalue les occurrences individuelles d'une session, il conserve un jeu de systèmes et des attributs de session définis par l'utilisateur. Pendant que la session est active, le Canister continues de mettre à jour ces attributs, si nécessaire.

- Lorsque la session est marquée comme étant terminée dans le Canister, les attributs de session sont écrits dans le fichier STS dans la section `[canisterSummary]` du fichier qui est stocké avec la session tant qu'il existe dans Tealeaf.
- Pour les sessions actives, ces valeurs sont stockées dans la base de données en mémoire du Canister.
- RTV les présente comme faisant partie de la section `[CanisterSummary]`, même si leur source de données n'a pas encore été enregistrée de façon permanente.

Les attributs de fusion

Si la session affichée est fusionnée à partir d'un jeu de fragments, RTV affiche des informations sur l'opération de fusion et sur les fragments du composant dans la section `[MergeSummary]` en haut de la page Attributs de session.

Pour plus d'informations sur la configuration de la fusion de fragments :

- **RTV :** «Annotations dans RTV», à la page 202
- **BBR :** A travers le serveur de relecture, des sessions peuvent être automatiquement fusionnées avant la livraison via BBR. Voir la rubrique "Gestion des serveurs Tealeaf" du manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*
  - Si nécessaire, les utilisateurs BBR individuels peuvent écraser les paramètres du serveur de relecture. Voir la rubrique "Options BBR" du manuel d'utilisation *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.

Dans les sections ci-dessous, vous pouvez passer en revue les informations de référence sur les données fusionnées, dépendant du type de fusion réalisé :

1. Référence de fusion par index
2. Référence à la fusion automatique

Référence de fusion par index

Egalement appelé une fusion RTV, cette forme de fusion des fragments tente de rechercher des fragments correspondants qui sont basés sur une variable de requête indiqué qui relie les fragments de session de manière unique. Généralement, cette variable est l'identificateur de session unique.

- Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

Dans la fenêtre Attributs de session, les informations de référence par index sont similaires à :

```
[MergeSummary]
NumSessions=3
TotalNumPages=448

[Session0]
SessionIndex=360308
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120213_TYNDALL.dat

[Session1]
SessionIndex=360564
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120213_TYNDALL.dat

[Session2]
SessionIndex=361131
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120213_TYNDALL.dat
```

Zone Description

`NumSessions`
Le nombre de fragments de session inclus dans la fusion

`TotalNumPages`
Le nombre total de pages inclus dans la fusion

Tableau 19. Sections [SessionX] :

Zone	Description
SessionIndex	L'ID de session interne pour le CanisterName indiqué pour localiser la session
CanisterName	Le fichier Canister qui contient le fragment répertorié

Référence à la fusion automatique

Lorsqu'activée, la fonction de fusion automatique permet au serveur de recherche de tenter de mettre en corrélation des fragments de session 24 heures avant ou après le fragment principal. La fusion automatique ne requiert aucune configuration supplémentaire.

- Voir «Annotations dans RTV», à la page 202.

Dans la fenêtre Attributs de session, les informations de référence de la fusion automatique sont similaires à :

```
[MergeSummary]
NumSessions=3
TotalNumPages=363
TotalDurationSeconds=22729
TotalDuration=06:18:49
PartialMerge=YES
PartialMergeReason=Merge data size limit exceeded: 16777216
PartialMergeRange=16-25
PartialMergeTotal=29

[Session0]
SessionIndex=361562
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120213_TYNDALL.dat
SearchServer=tyndall:19000
NumPages=86
TimeStamp=2012-02-14 05:40:48
DurationSeconds=915
RawPageStart=0
RawPageEnd=85

[Session1]
SessionIndex=363160
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120213_TYNDALL.dat
SearchServer=tyndall:19000
NumPages=4
TimeStamp=2012-02-14 07:07:14
DurationSeconds=5
RawPageStart=86
RawPageEnd=89

[Session2]
SessionIndex=364296
CanisterName=CANISTER.dbs\LSSN_20120214_TYNDALL.dat
SearchServer=tyndall:19000
NumPages=19
TimeStamp=2012-02-14 08:16:58
DurationSeconds=87
RawPageStart=90
RawPageEnd=108
```

Zone **Description**

NumSessions
Le nombre de fragments de session inclus dans la fusion

TotalNumPages
Le nombre total de pages inclus dans la fusion

TotalDurationSeconds
la durée totale des session de fusion en secondes

TotalDuration
Durée totale de la section de fusion au format HH:MM:SS

PartialMerge
Si YES, la fusion n'est pas terminée, selon le motif PartialMergeReason.

PartialMergeReason
Si la fusion est partielle, cette entrée fournit une explication.

PartialMergeRange
La plage de fragments en dehors de PartialMergeTotal qui ont été fusionnés avec succès

PartialMergeTotal
Le nombre total de fragments détectés pour la fusion

Tableau 20. Sections [SessionX] :

Zone	Description
SessionIndex	L'ID de session interne pour le CanisterName indiqué pour localiser la session
CanisterName	Le fichier Canister qui contient le fragment répertorié
SearchServer	Le nom d'hôte et numéro de port du serveur de recherche à partir duquel le fragment de session a été extrait
NumPages	Le nombre de pages dans le fragment
TimeStamp	L'horodatage associé au fragment
DurationSeconds	La longueur de la relecture du fragment en secondes
RawPageStart	Dans la session de fusion, le numéro de page du début du contenu dans ce fragment
RawPageEnd	Dans la session de fusion, le numéro de page de la fin du contenu dans ce fragment

Référence

- Pour plus d'informations sur la création d'attributs de session, voir "Onglet Attributs de session TEM" dans le manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
- Pour plus d'informations sur les données indexées pour la recherche, consultez la rubrique "Configuration de l'indexation CX" dans le manuel *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation d'attributs préconfigurés en mode Avancé pour les événements, consultez la rubrique "Référence EES - Référence d'attribut" dans le manuel *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Chapitre 6. RealiTea Viewer - Ce qui est indexé et qui peut être recherché

Tealeaf indexe une sélection de contenu dans les données de session afin de permettre une extraction plus rapide des recherches. Ces informations décrivent le contenu de la requête et de la réponse indexées par l'indexation Tealeaf.

Réponse

Dans la réponse, qui est indexée, les termes n'incluent pas les en-têtes HTTP, les balises de formatage HTML et le code JavaScript pour des raisons d'espace.

Pour revoir un contenu indexé dans la réponse :

1. Sélectionnez la vue **Réponse**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la vue **Réponse** et sélectionnez **Réponse indexée**.
   - Voir «Afficher RealiTea - Vue Réponse», à la page 94.

Requête

Dans une requête, une sélection de zones est indexée automatiquement.

Remarque : Les cookies ne sont pas automatiquement indexés. la plupart des sites ont des cookies qui contiennent des informations de personnalisation sous forme de données codées, ce qui est souvent unique pour chaque occurrence. L'indexation de cookies génère des index volumineux. S'il y a un cookie particulier à indexer, vous pouvez créer une règle de pipeline qui projette le cookie et sa valeur dans la section `[appdata]` d'une requête, où il est toujours indexé et où il peut être recherché.

- Pour plus d'informations sur les zones indexées, voir la rubrique "Configuration de l'indexation CX" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Options d'indexation

L'indexation Tealeaf indexe un ensemble préconfiguré des parties de la requête et de la réponse.

- Vous pouvez utiliser des recherches de texte libre de contenu non indexé. Ces recherches peuvent mettre plus de temps pour renvoyer des résultats.
- Pour plus d'informations sur la configuration de l'indexation et les éléments qui sont indexés, consultez la rubrique "Configuration de l'indexation CX" du manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Chapitre 7. Expressions régulières dans RealiTea Viewer

Dans RTV, vous pouvez utiliser les expressions régulières dans les critères de recherche et dans la configuration de certaines règles de relecture.

Présentation

Les expressions régulières (regex) permettent de spécifier une chaîne pour la correspondance de motif. Grâce aux métacaractères, les expressions régulières constituent un outil flexible et puissant permettant de spécifier des motifs.

Certaines expressions régulières sont reconnaissables. Par exemple, la commande `dir *.txt`, où l'astérisque est un métacaractère (ou caractère générique), indique de correspondre tous les noms de fichier dotés d'une extension `.txt`.

Les expressions régulières peuvent toutefois être difficiles à déchiffrer, non intuitives et leur processus de création et de débogage peut être long. Les liens suivants présentent des expressions régulières à un niveau élevé ainsi que certains concepts importants car ils sont liés à l'utilisation des expressions régulières avec les données Tealeaf.

Remarque : Le traitement des expressions régulières peut solliciter fortement l'UC et, si elles sont mal indiquées, elles peuvent avoir un impact sur les performances système.

Recherches exhaustives et recherches minimales

Un concept important des expressions régulières est la recherche exhaustive par rapport à la recherche minimale.

Par exemple, prenez en considération la comptine suivante.

> Peter, Peter, pumpkin-eater,
> had a wife and could not keep her;
> He put her in a pumpkin shell,
> and he kept her very well.

Si vous voulez rechercher la chaîne `Peter` suivie de la chaîne `her`, cette recherche serait représentée par l'expression régulière `Peter.*her`. Cette expression indique qu'il faut rechercher la chaîne `Peter` suivie de 0 ou plusieurs caractères (`.*`), puis la chaîne `her`.

Il existe cependant diverses occurrences de ce motif qui correspondent à cette expression régulière :

> **Peter, Peter, pumpkin-eater,**
> **had a wife and could not keep her;**
> He put her in a pumpkin shell,
> and he kept her very well.

ainsi que

Peter, Peter, pumpkin-eater,
had a wife and could not keep her;
He put her in a pumpkin shell,
and he kept her very well.

et aussi

Peter, Peter, pumpkin-eater,
had a wife and could not keep her;
He put her in a pumpkin shell,
and he kept her very well.

La première occurrence est minimale ; il s'agit de la chaîne de correspondance la plus courte possible. La dernière instance est référencée comme étant exhaustive car elle souhaite rechercher le plus de correspondances possibles.

Remarque : Par défaut, les recherches d'expressions régulières sont exhaustives. Les recherches exhaustives peuvent avoir des implications graves sur les performances, en particulier lorsqu'elles sont appliquées à la mémoire tampon de réponse. La seule façon dont une correspondance exhaustive peut déterminer la correspondance la plus importante est d'examiner l'intégralité de la chaîne.

Par exemple, si la comptine Peter était très longue (~100 ko) et qu'il n'y a aucune autre occurrence de la phrase `her`, la chaîne doit être analysée dans son intégralité pour déterminer qu'il n'existe aucune correspondance.

Les expressions régulières exhaustives doivent être limitées aux événements filtrés ou aux composants de valeur des paires nom-valeur de la mémoire tampon de demande. Elles ne doivent jamais être utilisées pour effectuer des recherches dans la mémoire tampon de réponse, sauf si le contenu est connu.

Expressions régulières et règles de relecture

Pour certaines zones de configuration des règles de relecture, vous pouvez insérer des expressions régulières afin de faciliter la correspondance de motif. En règle générale, ces motifs sont conçus pour correspondre à une plage d'URL.

- Voir «RealiTea Viewer - Règles de relecture», à la page 62.

Pour plus d'informations

Vous trouverez de nombreux guides et sites utiles sur Internet, dont certains sont répertoriés ci-dessous :

RTV prend en charge l'implémentation de l'expression régulière utilisée par dtSearch (moteur de recherche sous-jacent déployé avec Tealeaf) : http://support.dtsearch.com/webhelp/dtsearch/regular_.htm

Site correct pour les expressions régulières : http://www.regular-expressions.info/

Documentation correcte pour les expressions régulières : http://docs.python.org/howto/regex.html

Tutoriel de base : http://www.zvon.org/other/PerlTutorial/Output/index.html

Référence rapide au format PDF : http://www.night-ray.com/regex.pdf

Chapitre 8. Utilisation d'archives statiques dans RTV

Une *archive statique* est une base de données de contenu statique détectée dans le flux de données de session. En général, le contenu statique tel que des fichiers image, CSS et JavaScript sont fréquemment répétés dans les données de session, occupent d'importants volumes de données et sont souvent au format binaire.

Par défaut, Tealeaf est configuré pour déposer ce contenu au point de capture. Cependant, dans certains environnements, il est utile voire même nécessaire de capturer ce contenu.

- Pour plus d'informations sur les archives statiques, voir la rubrique "Gestion des archives statiques" dans le manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

RTV vous permet d'avoir accès à des archives de fichiers statiques stockées localement ou qui sont gérées à distance via un serveur TLI. Ces informations décrivent comment utiliser des archives statiques dans le IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

Types d'archives statiques

RTV prend en charge l'utilisation de deux types d'archives statiques :

1. *Archives TLI locales* - Le contenu statique peut être collecté du serveur d'origine et stocké dans un fichier `.TLI` local. Lorsque des références à l'objet sont rencontrées pendant la relecture, RTV peut tenter de les extraire de l'archive TLI locale.
2. *Archives TLI distantes* - Les archives statiques peuvent être gérées de façon centralisée via un serveur TLI. Ces archives sont renseignées par un agent de session, qui insère des objets statiques détectés dans les fichiers `.TLI`. Pendant la relecture, le serveur de recherche interroge le serveur TLI pour obtenir le contenu approprié, qui est servi via RTV pour l'affichage.
   - Consultez la rubrique "Agent de session TLI" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Comment RTV accède au contenu statique

Lorsque RTV est configuré pour utiliser les fichiers TLI, des références au contenu statique sont résolues pendant la relecture dans l'ordre suivant pour la meilleure correspondance possible :

1. Vérifiez le cache IE conservé par RTV.
2. Si un serveur TLI est en cours d'utilisation, vérifiez le cache des archives statiques. Si un serveur TLI n'est pas utilisé, vérifiez les fichiers TLI créés manuellement sur votre système local.
   - Lorsque le contenu est extrait d'un serveur TLI distant, RTV stocke le contenu localement dans un cache pour un accès rapide. Voir «Cache TLI local», à la page 276.
3. Vérifiez la session elle-même. Le contenu statique peut être imbriqué dans la session.
4. Vérifiez les archives TLI distantes qui sont gérées par un serveur TLI.
5. Vérifiez le serveur d'origine.

Si aucune correspondance n'est trouvée dans une zone, alors des objets correspondants sont recherchés dans la zone suivante. Si aucune correspondance n'est trouvée sur le serveur d'origine, une zone vide est insérée dans la relecture.

Configuration de RTV pour utiliser des archives statiques

Ces informations décrivent les étapes à suivre pour configurer RTV afin d'utiliser les archives statiques.

Configuration des options avancées

Les options avancées suivants doivent être configurées de sorte que RTV puisse utiliser des archives statiques.

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Options**.
2. Cliquez sur l'onglet **Avancé**.
3. Définissez les valeurs suivantes pour ces options :

   Commande
      Valeur

   `Stocker les images pendant la relecture`
      `OFF`
4. Configurez les options sous l'onglet **Fichiers statiques**. Voir «Onglet Options de fichiers statiques».
5. Obtenez le contenu statique auprès de la session sélectionnée. Voir «Contenu de la base de données de fichiers statiques», à la page 281.

Onglet Options de fichiers statiques

Dans RTV, l'onglet Fichiers statiques contrôle les emplacements où les fichiers statiques sont stockés et extraits. Les fichiers statiques peuvent être stockés localement dans un fichier `.TLI`, ou vous pouvez extraire des fichiers statiques qui sont automatiquement générés et stockés sur le serveur TLI pour vous.

- Pour ouvrir l'onglet **Fichiers statiques**, sélectionnez **Outils** > **Options...** dans le menu RTV. Cliquez sur l'onglet **Fichiers statiques**.

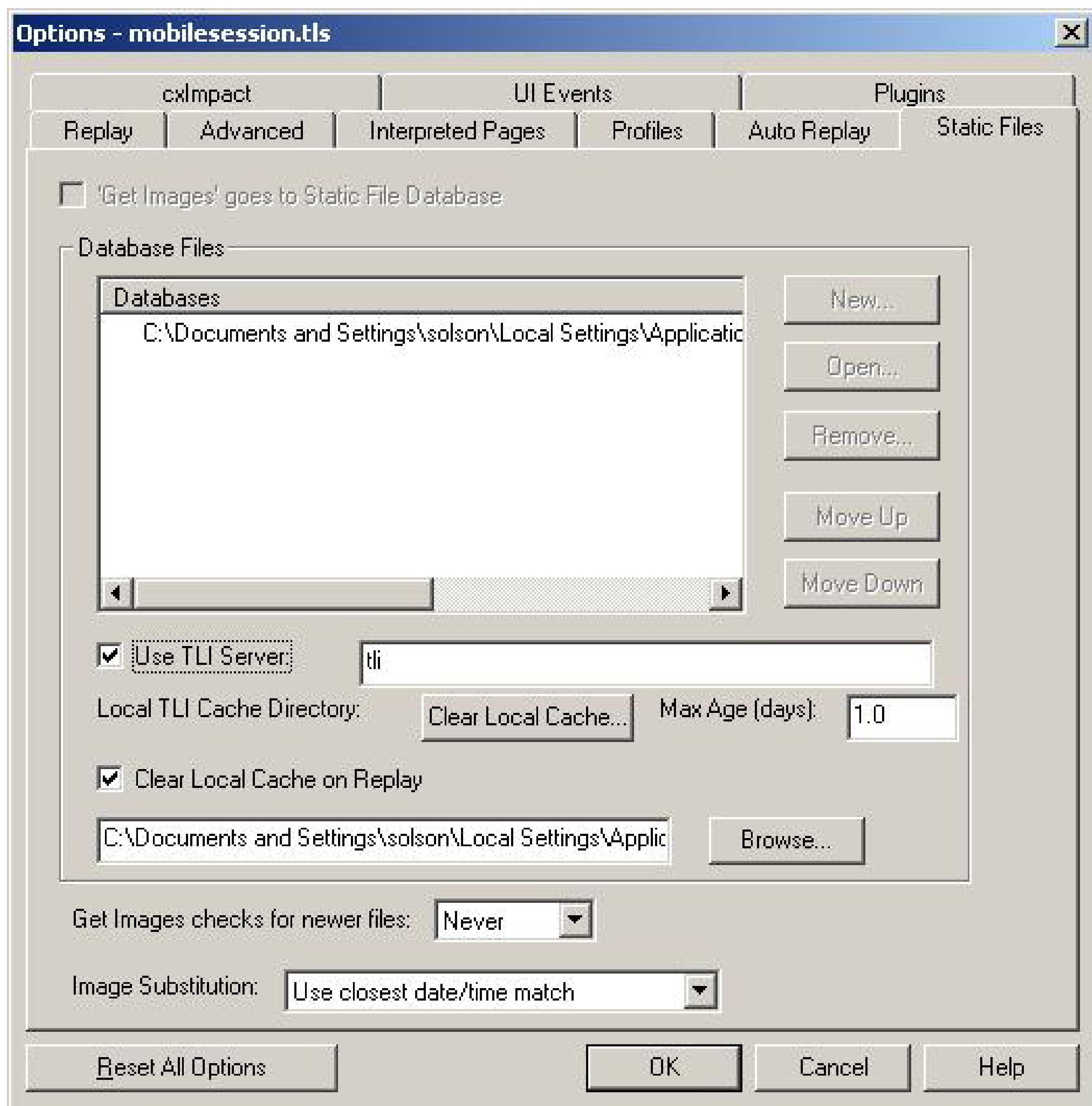


Figure 114. Onglet Fichiers statiques

Configuration dans l'onglet Options de fichiers statiques

- Pour plus d'informations sur la configuration de RTV pour utiliser un serveur TLI distant, voir «Utilisation d'un serveur TLI», à la page 276.
- Pour plus d'informations sur la création de fichiers `.TLI` locaux, voir «Création de fichiers TLI locaux», à la page 277.
  - Pour plus d'informations sur comment gérer ces fichiers `.TLI` locaux, voir «Gestion des fichiers TLI locaux», à la page 278.
- Pour plus d'informations sur la mise à jour du contenu statique local, voir «Configuration des mises à jour de contenu statique», à la page 280.

Utilisation d'un serveur TLI

Remarque : La création et la gestion des archives statiques requiert une configuration supplémentaire. Voir la rubrique "Gestion des archives statiques" dans le manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Lorsque la gestion des archives statiques est correctement configurée, le pipeline Windows détecte automatiquement le contenu statique et l'ajoute à un fichier `.TLI` stocké sur le serveur. Cette archive est alors accessible à RTV via le serveur de recherche pendant la relecture afin de s'assurer que tous les utilisateurs de Tealeaf référencent le même contenu statique.

- Pour plus d'informations sur les fichiers statiques en général, voir "Gestion des archives statiques" dans le manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
  - Pour plus d'informations sur la création d'un serveur TLI, voir "Gestion des serveurs Tealeaf" dans le manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.
- En général, les nouvelles archives sont créées quotidiennement. Pour plus d'informations sur la configuration de la capture de contenu statique côté serveur, voir "Agent de session TLI" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Si un serveur TLI est créé dans votre environnement Tealeaf, vous pouvez configurer RTV pour utiliser les fichiers statiques stockés dans les archives TLI sur ce serveur.

- Vous ne pouvez pas supprimer des archives statiques d'un serveur TLI via RTV.

Pour configurer l'utilisation du serveur TLI :

1. Sous l'onglet Options de fichiers statiques, cochez la case `Utiliser le serveur TLI`.
2. Dans la zone de texte, entrez le nom du serveur qui héberge le serveur TLI.
   - Par défaut, le serveur TLI utilise le port 19000, qui est similaire au port utilisé par défaut pour les serveurs de recherche Tealeaf. Si nécessaire, vous pouvez indiquer un numéro de port différent.
   - Un nom de domaine complet ou l'adresse IP du serveur TLI peut être inséré, si nécessaire.

   Remarque : Il n'est pas nécessaire de créer une base de données locale pour stocker le contenu statique provenant du serveur TLI.
3. Cliquez sur **OK**.

Pendant la relecture, RTV se connecte au serveur de recherche, qui interroge le serveur TLI afin de tenter de fournir un contenu statique provenant du fichier `.TLI` le plus approprié qui est stocké sur le serveur.

Cache TLI local : Lorsque le contenu statique est extrait du serveur TLI distant, RTV stocke le contenu localement dans un cache. Ce cache est conservé comme une série de fichiers dans un répertoire indiqué.

- Pour indiquer le répertoire local où le cache TLI est stocké, cliquez sur **Parcourir...** sous l'onglet **Options de fichiers statiques**. Sélectionnez le répertoire ou créez-le. Cliquez sur **OK**.

- Lorsque le contenu statique est extrait du serveur TLI distant, RTV stocke le contenu localement dans ce cache pour un accès rapide. Si des mises à jour sont effectuées sur le serveur, alors le cache est mis à jour lors de la prochaine demande de l'objet statique.
- Pour effacer les données TLI de ce répertoire, cliquez sur **Clear Local Cache...**. Cliquez sur **Oui**. Le cache est vidé de son contenu.
- Vous pouvez indiquer la durée pendant laquelle des données peuvent rester dans le cache local. Entrez une valeur dans la zone de texte Max Age (jours) pour le nombre de jours permis. La valeur par défaut est `1.0`. Les décimales sont acceptées.
  - La durée d'un objet statique dans le cache est mesuré à partir de son heure de création initial.
- En option, vous pouvez choisir de vider le cache local lorsqu'une session est ouverte, ce qui oblige RTV à obtenir les derniers objets statiques auprès du serveur TLI. Pour vider le cache, cochez la case **Clear Local Cache on Replay**.

Création de fichiers TLI locaux

Si la session ou les sessions sont un échantillon représentatif des expériences typiques des visiteurs avec votre application Web, vous pouvez créer un fichier TLI qui capture la plupart ou tout le contenu statique disponible sur notre site.

Remarque : Un fichier `.TLI` local doit être mis à jour lorsque des modifications importantes sont apportées à l'application Web ou sur une base périodique. Voir «Gestion des fichiers TLI locaux», à la page 278.

Pour créer in fichier `.TLI`

1. Lancez une nouvelle session avec votre application Web.
2. Visitez autant de pages que possible où le contenu statique est référencé.
   - Une certaine connaissance de la structure de l'application Web est requise.
   - En cas de doute, créez une session en parcourant les diverses parties du site. Vous devrez peut-être visiter certaines pages de détails, qui peuvent faire référence à différents contenu à partir de la page d'accueil d'une zone.
3. Créez des moyens d'identifier la session plus tard via une recherche.
   - Si votre application Web stocke une session ou un cookie identifiant l'utilisateur, vous pouvez extraire cette valeur en recherchant dans la source à travers votre navigateur Web.
   - Vous pouvez également créer un identificateur unique en insérant une valeur unique dans la zone de saisie de données, telle une chaîne de recherche.
4. Lorsque vous avez parcouru le site, fermez la session.
5. Une fois la session fermée, cela peut prendre 5 à 15 minutes avant que la session ne soit indexée et rendu disponible à la recherche.

   Remarque : Si vous n'avez pas configuré Tealeaf pour reconnaître quant une session de votre application Web prend fin, Tealeaf met automatiquement fin à la session après une période préconfigurée d'inactivité. Par défaut, ce paramètre est de 5 minutes. Voir la rubrique "Configuration du Canister CX" dans le manuel de configuration *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
   - Vous pourrez peut-être localiser la session à travers une recherche active dans RTV. Cependant, dépendant de l'identificateur que vous utilisez, la session peut être difficile à localiser.

6. Recherchez votre identificateur unique via une recherche sur le Portail ou une recherche RTV.
   - Pour plus d'informations, voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.
   - Pour plus d'informations, voir "Recherche de données de session" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact User Manual*.
7. Lorsque vous avez trouvé la session, ouvrez-la dans RTV.
8. Si ce n'est pas déjà fait, créez le fichier `.TLI` local. Voir «Création de fichiers TLI locaux», à la page 277.
9. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Get Images...**.
10. Le contenu statique est stocké dans le fichier `.TLI` actif. Ce fichier est identifié par un astérisque (*) rouge dans le panneau Bases de données de l'onglet Options de fichier statique.
    - Par défaut, RTV stocke du contenu statique dans un fichier `.TLI` dans le répertoire local suivant :

      ```
      C:\Documents and Settings\<username>\Application Data\TeaLeaf\RealiTea
      ```

      où :
    - <username> est l'identificateur de connexion de votre compte sur le poste de travail local.

Gestion des fichiers TLI locaux

Avec le temps, un fichier `.TLI` statique peut devenir obsolète avec le contenu statique en cours de votre application Web. Des problèmes peuvent survenir lorsque le contenu `.TLI` n'est pas compatible avec le site en cours. Les fichiers `.TLI` doivent être gérés et mis à jour de temps à autre. Les fichiers `.TLI` corrompus ne doivent pas être utilisés. A travers l'onglet Fichiers statiques, vous pouvez gérer l'utilisation et la mise à jour des fichiers `.TLI` locaux.

Remarque : En général, un seul fichier `.TLI` doit être utilisé pour chaque site de relecture de votre application Web.

Dans le panneau Fichiers de base de données de l'onglet Fichiers statiques, vous pouvez revoir les fichiers `.TLI` stockés localement, dont chacun correspond à une base de données de contenu statique distincte, qui est capturé par la commande Get Images à un autre moment.

- Les bases de données sont répertoriées dans l'ordre dans lequel elles sont traitées à la recherche de contenu statique. Pour modifier l'ordre, sélectionnez un fichier de base de données et utilisez les boutons **Vers le haut** et **Vers le bas**.

  Remarque : Pour forcer la mise à jour d'un fichier spécifique, déplacez-le en haut de la liste et sélectionnez **Outils** > **Get Images** dans le menu RTV. Voir «La commande Get Images», à la page 279.
- Pour rechercher la dernière mise à jour du fichier, parcourez votre ordinateur local jusqu'au répertoire de stockage TLI, qui est répertorié dans la section précédente. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le fichier et sélectionnez **Propriétés**. La date de modification indique la dernière fois qu'il a été mis à jour.
- Pour créer un fichier de base de données statique, cliquez sur **Nouveau...**. Le nom du fichier et l'emplacement peuvent être modifiés avant de l'enregistrer. Lorsqu'enregistré, le fichier est ajouté à la liste.

  Remarque : Un fichier de base de données nouvellement créé est vide jusqu'à ce qu'il soit renseigné par une commande Get Images.

- Pour supprimer un fichier de base de données statique, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer...**. Le fichier ne peut plus être utilisé en tant que fichier de base de données statique.

  Remarque : Les fichiers supprimés ne sont pas supprimés du système de fichiers. Ils ne sont plus renseignés par des commandes Get Images. Vous devez les supprimer manuellement du répertoire dans lequel ils sont stockés.
- Pour ouvrir un fichier de base de données statique qui n'est pas affiché dans la liste, tel que celui qui est supprimé ou copié sur votre ordinateur, cliquez sur **Ouvrir...**. Parcourez votre ordinateur local pour rechercher le fichier à ouvrir. Le fichier ouvert est ajouté à la liste de fichiers.

Pour plus d'informations sur l'affichage du contenu d'une base de données de fichiers statiques (fichier `.TLI`), voir «Revue du contenu de l'archive statique», à la page 281.

La commande Get Images

A l'aide de la commande Get Images, vous pouvez télécharger tous les fichiers de contenu statique non capturés qui sont référencés dans la session en cours en même temps, au lieu de les acquérir au besoin pendant les rendus de relecture RTV.

- Si RTV affiche dans la fenêtre supérieure la relecture d'une session unique du visiteur dans n'importe quel mode vue, alors uniquement les images requises pour cette sessions sont extraites.
- Si RTV affiche dans la fenêtre supérieure une vue d'un segment de session, alors la commande Get Images s'applique à l'ensemble de sessions sélectionnées.
- Si une page appelle un fichier de manière dynamique suite à l'exécution de JavaScript, la commande Get Images ne peut pas préextraire ces fichiers.

Pour exécuter une commande Get Images :

Remarque : Si l'onglet Options de fichier statique est configuré pour que RTV accède au contenu statique à partir d'un serveur TLI distant, la commande Get Images n'est pas nécessaire. Lorsque le serveur TLI est interrogé sur le contenu, RTV stocke le contenu statique localement dans un cache distinct. Voir «Cache TLI local», à la page 276.

1. Lorsque `Get Images goes to Static File Database` est sélectionné sous l'onglet Fichiers statique, l'exécution de la commande Get Images stocke tout le contenu statique dans le fichier `.TLI` actif. Voir «Création de fichiers TLI locaux», à la page 277.
2. Sélectionnez une ou plusieurs sessions :
   a. Sélectionnez ou ouvrez une session.
   b. Vous pouvez appliquer la commande Get Images lorsque vous sélectionnez plusieurs sessions dans la liste de sessions.
3. Sélectionnez ou chargez une session récemment capturée dans RTV.
4. Dans le menu RTV, sélectionnez **Outils** > **Get Images...**.
5. Les objets statiques dans la session sélectionnée sont comparées à n'importe quel objet correspondant stocké dans l'archive locale.
   a. S'il existe des différences entre les objets, le nouvel objet est ajouté au fichier `.TLI` local.

Remarque : De nouvelles versions des objets existants dans des fichiers `.TLI` locaux ne remplacent pas l'ancienne version. Les deux versions sont stockées dans le fichier.

6. Par défaut, la commande Get Images est configurée pour arrêter l'extraction d'un élément individuel de contenu si l'extraction ne peut pas se faire dans un délai de 45 secondes.
   - Si un élément ne peut pas être téléchargé dans le délai d'expiration configuré, cet élément est ignoré et le prochain élément de la liste est traitée.
   - Pour configurer un nouveau paramètre de délai d'attente, entrez une valeur pour le nombre de secondes dans la zone de texte. Puis, cliquez sur **Définir le délai d'attente**.
7. Pour fermer la boîte de dialogue une fois la copie dans la base de données de fichiers statiques terminée, cochez la case au bas de la fenêtre.
   - Après avoir exécuté la commande Get Images, cliquez sur le bouton **Actualiser** dans la barre d'outils pour actualiser la session du contenu mis en cache.

La création d'une base de données de fichiers statiques permet à RTV de référencer ce contenu localement, au lieu d'avoir à l'extraire pendant la relecture ou de nécessiter l'exécution de la commande Get Images pour obtenir le contenu.

- Pour plus d'informations sur la création de fichiers `.TLI` locaux, voir «Création de fichiers TLI locaux», à la page 277.
- Vous pouvez revoir le contenu de la base de données de fichiers statiques via RTV. Voir «Contenu de la base de données de fichiers statiques», à la page 281.

La commande Get Images exécute un seule image instantanée du contenu statique référencé dans la session en cours ou dans les sessions sélectionnées. Cependant, ce contenu et son emplacement peut changer avec le temps. Etant donné que les données locaux sont statiques, la qualité de la relecture de la session agissant comme référent peut se détériorer avec le temps.

- Pour plus d'informations sur comment gérer des bases de données de fichiers statiques dans le temps, voir «Gestion des fichiers TLI locaux», à la page 278.

Configuration des mises à jour de contenu statique

L'onglet Options de fichier statique offre des contrôles pour configurer comment les serveur de recherche est doit gérer la mise à jour de RTV avec du contenu statique référencé dans une session.

Vous pouvez configurer quand la commande Get Images recherche des fichiers mis à jour : `Jamais` (par défaut) ou `Toujours`.

Remarque : Lorsque la valeur est définie sur `Toujours`, cela peut avoir une incidence sur les performances du système.

Remplacement d'image : Le menu déroulant Remplacement d'image contrôle comment le serveur de recherche localise le meilleur fichier `.TLI`. Cette option permet au contenu statique plus ancien d'être archivé ou supprimé, dépendant de son utilité, au lieu de stocker tout le contenu statique dans un seul fichier `.TLI` très volumineux.

Lorsque plusieurs images sont trouvées pour une URL, RTV peut remplacer l'image en se basant sur l'une des options suivantes :

Commande
Description

`Use newest`
L'image la plus récente disponible est utilisée pour remplacer l'image manquante.

`Use closest date/time match`
L'image manquante est remplacée par l'image la plus proche, avant ou après.

`Use closest previous date/time match`
L'image manquante est remplacée par l'image la plus proche, juste après.

`Use closest following date/time match`
L'image manquante est remplacée par l'image la plus proche, juste avant.

Revue du contenu de l'archive statique

Que vous utilisiez des fichiers `.TLI` locaux ou distants, vous pouvez revoir le contenu le l'archive statique active via RTV.

- Si vous utilisez un fichier `.TLI` local, vous pouvez obtenir des images de la session ouverte dans votre fichier `.TLI` avant de les revoir. Voir «La commande Get Images», à la page 279.
- Pour revoir le contenu de l'archive statique active, sélectionnez **Afficher** > **Base de données de fichiers statiques ?** dans le menu RTV. La fenêtre Contenu de la base de données de fichiers statiques s'affiche.

Contenu de la base de données de fichiers statiques

Cet outil vous permet de visualiser le contenu des bases de données de fichiers statiques stockées au format Tealeaf `.TLI`.

- Pour visualiser le contenu de la base de données de fichiers statiques active, sélectionnez **Afficher** > **Base de données de fichiers statiques?**.
- Vous pouvez gérer plusieurs bases de données de fichiers statiques via RTV et configurer RTV pour charger le contenu dans un fichier `.TLI` local lorsqu'une commande Get Images est exécutée. Voir «Onglet Options de fichiers statiques», à la page 274.
- Pour plus d'informations sur l'extraction d'images, voir «La commande Get Images», à la page 279.

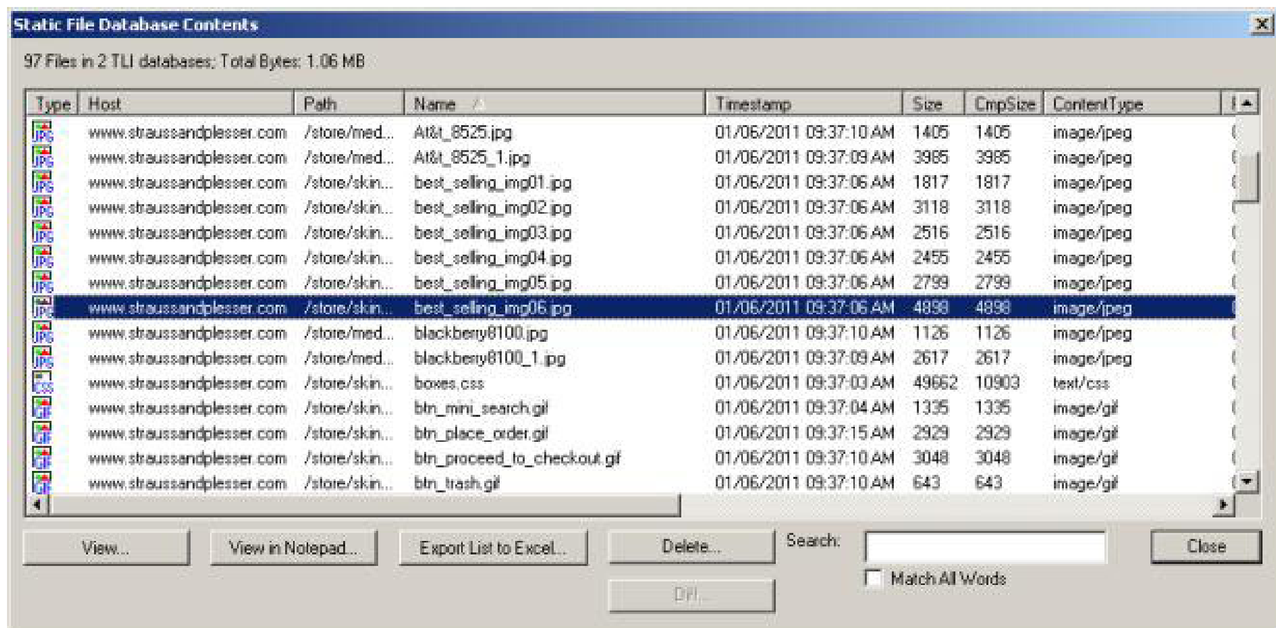


Figure 115. Contenu de la base de données de fichiers statiques

- Pour sélectionner plusieurs fichiers, appuyez sur la touche `SHIFT` ou `CTRL` et sélectionnez les fichiers.
- Pour visualiser un fichier de base de données statique dans son afficheur par défaut, sélectionnez-le et cliquez sur **Afficher**.
- Pour visualiser un fichier de base de données statique texte dans `Notepad.exe`, sélectionnez-le et cliquez sur **Afficher dans Notepad ?**.
- Pour exporter la liste dans un format lisible pour Excel, cliquez sur **Exporter la liste dans Excel...**.
- Pour supprimer un ou plusieurs fichiers, sélectionnez-les et cliquez sur **Supprimer...**.
- Pour comparer les différences entre les deux éléments texte dans la base de données de fichiers statiques, sélectionnez les éléments et cliquez sur **Diff...**. Les différences sont affichées dans `Notepad.exe`.
- Pour rechercher la liste d'objets, entrez une chaîne de texte dans la zone de recherche. Pour rechercher des correspondances avec tous les mots de la zone de texte, cliquez sur la case à cocher. Puis, appuyez sur `ENTER` pour filtrer l'affichage de façon à afficher uniquement les objets correspondants.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fenêtre pour interagir avec le serveur TLI, voir «Parcourir les fichiers serveur TLI», à la page 283.
- Pour fermer la boîte de dialogue, cliquez sur **Fermer**.

En haut de la fenêtre, vous pouvez revoir le nombre de fichiers et le volume de données stockés dans les fichiers de base de données sélectionnés.

Colonne
: **Description**

`Type`
: Type de fichier statique

`Host/Path/Name`
: Les colonnes définissent l'URL complète des fichiers statiques.

Horodatage
: Horodatage indiquant quand le fichier statique a été chargé dans la base de données

Taille
: La taille en octets de l'objet source brut

CmpSize
: La taille en octets du fichier statique compressé

ContentType
: Type de mime du fichier répertorié

Fichier
: Le chemin d'accès complet au fichier `.TLI` où le fichier statique réside

MD5
: Le total de contrôle MD5 appliqué au fichier pour vérifier l'intégrité des données. Si plusieurs objets partagent la valeur MD5, alors les données sous-jacentes sont les mêmes. Les données stockées sont partagées entre les entrées.

Parcourir les fichiers serveur TLI

Lorsque vous utilisez un serveur TLI, vous pouvez utiliser la fenêtre Contenu de la base de données du fichier statique pour parcourir toutes les mémoires cache TLI locales qui contiennent des objets extraits du serveur TLI ou des fichiers TLI stockés à distance sur le serveur.

- Lorsque vous utilisez un serveur TLI, la mémoire cache locale est d'abord interrogée sur les objets statiques à afficher. Si aucune correspondance n'est trouvée, RTV interroge alors le serveur TLI distant.
- Pour plus d'informations sur les serveurs TLI, consultez la rubrique "Gestion des archives statiques" du manuel d'administration *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Parcourir le cache TLI local :
Pour parcourir le cache TLI local :

1. En bas à gauche, cliquez sur le bouton **Cache local**.
2. Le contenu de la fenêtre est mis à jour avec les objets statiques stockés dans le cache local qui est géré par RTV.

Sélection de fichiers TLI à partir d'un serveur distant :
Pour sélectionner des fichier TLI à afficher à partir du serveur distant :

1. En bas à gauche, cliquez sur le bouton **Serveur TLI**.
2. Le serveur YLI configuré est répertorié dans la zone de texte. Pour plus d'informations sur la modification du serveur TLI, voir «Onglet Options de fichiers statiques», à la page 274.
3. Pour parcourir les fichiers TLI disponibles sur le serveur, cliquez sur **Sélectionner...**.
4. La boîte de dialogue Sélection de serveur TLI s'affiche.

Sélection de TLI serveur : Dans la fenêtre Sélection de TLI serveur, vous pouvez sélectionner un fichier TLI spécifique ou un jeu de fichiers TLI à afficher dans la fenêtre Base de données de fichiers statiques. La liste de TLI disponibles sur le serveur sélectionné s'affiche.

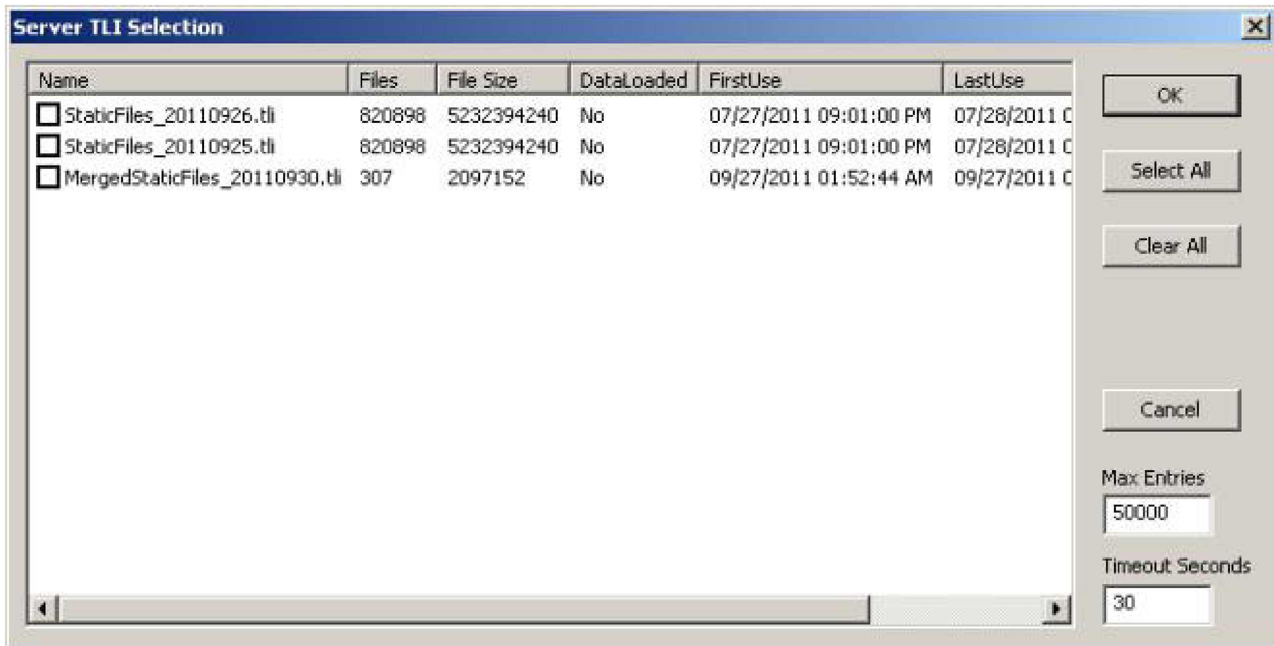


Figure 116. Sélection de TLI serveur

- Pour sélectionner un ou plusieurs fichiers TLI sur le serveur indiqué, cochez la case en regard de son nom.
- Pour sélectionner tous les TLI disponibles, cliquez sur **Sélectionner tout**.
- Pour effacer toutes les sélections, cliquez sur **Désélectionner tout**.
- Pour charger vos sélections dans la fenêtre Contenu de la base de données de fichiers statiques, cliquez sur **OK**.
- Pour annuler vos sélections, cliquez sur **Annuler**.

Lorsque un ou plusieurs fichiers TLI sont sélectionnés, la fenêtre Contenu de la base de données de fichiers statiques est mise à jour avec les objets statiques extraits des fichiers sélectionnés sur le serveur TLI.

Paramètres de TLI :
Vous pouvez indiquer le nombre maximal d'entrées autorisées lors de l'affichage du fichier TLI sélectionné dans la fenêtre Contenu de la base de données de fichiers statique. Entrez une valeur dans la zone de texte Entrées maximum. Ce paramètre est appliqué lorsque les entrées dans le/les fichier(s) sélectionné(s) sur le serveur sont téléchargés pour la revue dans RTV.

Vous pouvez indiquer la durée maximum en secondes que RTV pendant laquelle RTV est autorisé de tenter de contacter et de télécharger des entrées de contenu statique à partir des TLI sélectionnés. Entrez une valeur dans la zone de texte Délai d'attente en secondes.

Pendant l'extraction des entrées du fichier TLI, les deux paramètres TLI sont appliqués ; si un des paramètres est atteint pendant le téléchargement, l'extraction est interrompue et les entrées téléchargées jusque là sont affichées dans la fenêtre Contenu de la base de données de fichiers statiques.

- Ces limites sont imposées afin d'éviter des requêtes trop volumineuses du serveur de recherche, qui pourrait entraîner un plantage.

Localisation de contenu statique dans les données de session

Pendant la relecture d'une session, il est difficile pour l'utilisateur de RTV de savoir si le contenu statique est dans le cache RTV, dans un fichier `.TLI`, ou sur le serveur d'origine.

Pour localiser les objets de contenu statique dans les données de session :

1. Effectuez une recherche en utilisant Text in Response comme terme de recherche, en indiquant le nom de fichier d'un objet statique qui devrait être stocké et une archive statique (par exemple, `exemple.gif`).
   - Voir «RealiTea Viewer - Recherche et sous-recherche de sessions», à la page 118.
2. Lorsque vous êtes en mesure de localiser une session qui contient l'objet statique, recherchez l'occurrence où l'objet est référencé.
3. Cliquez sur le bouton **vue Relecture**.
4. Dans le menu RTV, sélectionnez **Afficher** > **Détails du chargement de la page**.
5. Dans la fenêtre Page Load Details, la colonne Source peut contenir les références suivantes :

   Valeur Description

   `Cache IE`
   Extrait du cache de RTV

   `TLI + filename`
   Extrait du fichier TLI `filename` local ou du cache local, dépendant de si vous utilisez un serveur TLI ou non.

   `Remote TLI + date`
   Extrait du fichier serveur TLI pour la `date` indiquée

Voir «Menu contextuel», à la page 198.

Actualisation des archives statiques

Ces informations décrivent les étapes à suivre pour actualiser les archives statiques.

Actualisation des archives locales

Ces informations décrivent les étapes à suivre pour actualiser les archives locales.

Effacer le cache IE

Lorsque le cache IE est supprimé, RTV recherche initialement du contenu dans les fichiers `.TLI` locaux ou via le système de serveur TLI distant. Effacer le cache permet de s'assurer de manière périodique que RTV utilise les versions les plus récentes du contenu disponible pour la relecture.

- Pour plus d'informations sur la suppression du contenu local mis en cache à partir d'un serveur TLI, voir «Effacer le cache TLI local», à la page 286.

Pour supprimer le cache IE :

1. Dans le menu RTV, sélectionnez **Afficher** > **Cache IE...**.
2. Dans la fenêtre Cache IE, cliquez sur **Supprimer tout**. Confirmez la suppression.
3. Cliquez sur **OK**.

- Pour plus d'informations sur le Cache IE, voir «Menus RealiTea Viewer», à la page 173.

Lorsque RTV rencontre des références subséquentes à ces objets dans des données de session, l'application tente d'extraire le contenu du TLI local ou distant.

Actualisation du contenu de l'archive locale

- Pour actualiser l'archive locale actuellement active, chargez une session récemment capturée dans RTV. Puis, sélectionnez **Outils** > **Get Images...** pour mettre à jour l'archive locale avec le contenu référencé dans les données de session. Voir «La commande Get Images», à la page 279.
- Vous pouvez également supprimer l'archive statique locale en cours ou définir un autre fichier comme étant le fichier actif. Voir «Contenu de la base de données de fichiers statiques», à la page 281.

Actualisation des archives distantes

Les archives statiques gérées par un serveur TLI distant sont actualisées tous les jours. Si le contenu d'un objet statique change, le serveur TLI reconnaît la différence et charge la nouvelle version de l'objet dans l'archive pendant qu'il conserve l'ancienne copie pour des besoins d'archivage. Par exemple, si un fichier JavaScript est modifié et déployé, les sessions qui référencent de fichier avant sa mise à jour référencent toujours l'ancienne version. Le sessions capturées et traitées par Tealeaf après que le nouveau fichier JavaScript ait été déployé et stocké sur le serveur TLI distant, référencent le nouveau fichier.

Effacer le cache TLI local

Le contenu extrait du serveur TLI est mis en cache localement. Au besoin, vous pouvez effacer ce cache pour forcer une actualisation à partir du serveur TLI. Voir «Cache TLI local», à la page 276.

Rapport

RTV vous permet d'exporter le contenu d'une archive statique dans Excel pour des besoins de rapport.

Pour générer un rapport sur le contenu d'une archive statique :

1. Si nécessaire, vous devez mettre à jour le contenu de la version locale de l'archive statique à l'aide de la commande Get Images. Voir «La commande Get Images», à la page 279.
2. Dans le menu RTV, sélectionnez **Afficher** > **Base de données de fichiers statiques...**.
3. Le contenu de la copie locale de l'archive statique active est affiché.
4. Pour exporter ces données dans Excel, cliquez sur **Exporter la liste dans Excel...**.
5. Le contenu de la liste de contenu statique affichée est ouverte dan une nouvelle feuille de calcul Excel.
   - Voir «Contenu de la base de données de fichiers statiques», à la page 281.
6. La liste exportée peut être insérée dans un rapport Excel qui fournit des informations récapitulatives ainsi que des détails pour chaque objet de l'archive statique.

Référence

- Voir la rubrique "Gestion des archives statiques" dans le manuel d'administration*IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Chapitre 9. Documentation et aide d'IBM Tealeaf

IBM Tealeaf fournit une documentation et une aide aux utilisateurs, développeurs et administrateurs.

Affichage de la documentation du produit

L'intégralité de la documentation des produits IBM Tealeaf est disponible sur le site Web suivant :

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilisez les informations du tableau suivant pour afficher la documentation des produits d'IBM Tealeaf :

Tableau 21. Obtention de l'aide

Pour afficher...	Procédez comme suit...
Documentation du produit	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Documentation du produit**.
Aide d'une page sur le portail IBM Tealeaf	Dans le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Aide de cette page**.

Documents disponibles pour les produits IBM Tealeaf

Utilisez le tableau suivant pour afficher une liste des documents disponibles pour tous les produits IBM Tealeaf :

Tableau 22. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf

Produits IBM Tealeaf	Documents disponibles
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Guide de présentation* • *IBM Tealeaf CX Client Framework - Guide d'intégration des données* • *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Cookie Injector* • *IBM Tealeaf CX - Guide des bases de données* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Event Manager* • *IBM Tealeaf CX - Glossaire* • *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX PCA* • *IBM Tealeaf CX PCA - Notes sur l'édition*

Tableau 22. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf (suite)

Produits IBM Tealeaf	Documents disponibles
IBM Tealeaf CX	• *Guide d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Release - Guide de mise à niveau* • *IBM Tealeaf CX Support - FAQ sur le traitement des incidents* • *IBM Tealeaf CX - Guide de traitement des incidents* • *Guide d'IBM Tealeaf CX UI Capture j2* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notes sur l'édition*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide de génération de rapports*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide de l'API* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide* • *IBM Tealeaf Android Logging Framework - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation* • *Guide d'IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework* • *IBM Tealeaf iOS Logging Framework - Notes sur l'édition*

Annexe. Notes de génération - RTV

La présente section contient des notes sur l'édition relatives aux générations officielles individuelles d'IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer qui sont disponibles pour cette édition. Ces notes incluent une liste des anomalies qui sont traitées dans cette génération ainsi que les nouvelles fonctions et les éventuelles dépendances.

Remarque : La planification de la publication de RTV est indépendante d'IBM Tealeaf cxImpact.

Remarque : Dans la mesure du possible, Tealeaf recommande une mise à niveau vers la génération de RTV la plus récente disponible pour toutes les éditions.

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer est une application autonome qui peut être installée sur votre bureau local pour activer la recherche et la relecture des sessions Tealeaf. Pour plus d'informations sur RTV, voir "RealiTea Viewer (RTV) - Guide d'utilisation" dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Remarque : Aucune génération de RTV n'a été émise pour la version 8.7.

RTV Build 8452

Version RTV : 8.4.1.8452
Date d'édition : 24 avril 2012
Dépendances :

- Autres dépendances de correctif : les clients peuvent effectuer une mise à niveau vers RTV 8452 à partir de n'importe quelle génération 6.x ou 7.x de RTV.

  Remarque : Il est recommandé de ne pas installer des générations de RTV qui sont destinées aux versions d'IBM Tealeaf cxImpact ultérieures à la version utilisée dans votre environnement Tealeaf. Si vous installez également l'éditeur d'événement avec RTV, la version majeure et la version mineure de l'éditeur d'événement doivent correspondre à la version majeure et la version mineure d'IBM Tealeaf cxImpact. S'il n'existe aucune correspondance entre ces versions, l'éditeur d'événement ne peut pas valider les modifications sur le serveur d'événements principal.
- Autres dépendances de composant : aucune

Compatibilité :
Les clients peuvent effectuer une mise à niveau vers RTV 8452 à partir de n'importe quelle génération 6.X ou 7.X.

Remarque : Avant d'effectuer la mise à niveau, vérifiez que votre système est correctement dimensionné pour RTV version 7.x, car la configuration système a été modifiée. Voir le chapitre sur la présentation de RealiTea Viewer dans le document *IBM Tealeaf RealiTea Viewer User Manual*.

Tableau 23. Problèmes de la version 8.4.1.8452 traités :

Description du problème
Erreurs de code de statut 404 générées suite à la non suppression des points d'interrogation (?) se trouvant avant les balises d'ancrage dans le contenu de la réponse lors de la relecture.

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Contactez votre interlocuteur IBM local pour plus de détails sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet en cours couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun licence sur ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.
Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Pour toute demande au sujet des licences concernant les jeux de caractères codés sur deux octets (DBCS), contactez le service Propriété intellectuelle IBM de votre pays ou adressez vos questions par écrit à :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le programme sous licence décrit dans le présent document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret Contractuel IBM, des Conditions internationales d'utilisation des Logiciels IBM ou de tout autre contrat équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des échantillons de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces échantillons de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmes d'application pour lesquels ils ont été écrits. Ces programmes exemples n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la serviçabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., dans de nombreux pays. D'autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste de marques IBM est actuellement disponible sur Internet sur le site «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Remarques sur les règles de confidentialité

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services ("Offre logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une Offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette Offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom de chaque utilisateur, ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette Offre logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher votre propre avis légal concernant les lois applicables à cette collecte de données, dont toutes les exigences de mention et d'accord, le cas échéant.

IBM exige que les Clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple, les règles de confidentialité), avec

un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) indiquent que des cookies et des alarmes Web/gifs invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du Client, en expliquant l'objectif de cette technologie et (3) selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les alarmes Web/gifs par le Client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée Cookies, Web Beacons and Other Technologies d'IBM à l'adresse http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.

